



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y  
HOTELERÍA**

**“Facilidades turísticas para los huéspedes con mascotas en los establecimientos  
hoteleros Pet Friendly de San Isidro y Miraflores en la provincia de Lima, en el 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**Autora:**

Sheyla Arévalo Chávez

**Asesor:**

Mg. Frank Huamaní Paliza

**Línea de investigación:**

Gestión estratégica de empresas Turísticas

Lima, Perú  
**2018**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DEL DESARROLLO DEL PROYECTO DE TESIS

N° 012- 2018 / EP- ATH - DPI

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con Resolución Directoral N° 012-2018-UCV-Lima Norte/EP-ATH-DPI de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería acuerdan:

PRIMERO:

Aprobar por unanimidad ( )  
Aprobar por mayoría (X)  
Desaprobar ( )

El Desarrollo del Proyecto de Tesis presentado por el (la) estudiante: AREVALO CHAVEZ SHEYLA ESTEFANY, denominado:

"FACILIDADES TURÍSTICAS PARA LOS HUÉSPEDES CON MASCOTAS EN LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS PET FRIENDLY DE SAN ISIDRO Y MIRAFLORES, LIMA, 2018 "

SEGUNDO: Al culminar la Sustentación, el (la) estudiante obtuvo el siguiente calificativo:

NUMERO	LETRAS	CONDICIÓN
13	TRECE	POR MAYORÍA

Presidente (a) DR. MAURO AMARU GRANADOS MAGUIÑO

Miembro (a) MGTR. LUIS FLAVIO GARCIA HARO

Miembro (a) MGTR. MIGUEL ANGEL RUIZ PALACIOS



Los Olivos, 12 de julio de 2018

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

**DEDICATORIA:**

El presente trabajo de investigación, se lo dedico a mi familia que fue el primer pilar importante en mi vida y porqué siempre estuvieron ahí para brindarme su apoyo, esta Tesis se la dedico a ustedes.

A mi papá Holmer, por siempre estar pendiente de mí y llamándome en cada momento.

A mi hermana Jacky, por su apoyo incondicional

A mi mamá Lily por todas sus bendiciones.

Por último, a mis dos mascotas Yako y Kiko que me enseñaron a convertirme en una persona más responsable, por llenar mi vida de sonrisas y por ser la inspiración en mi trabajo de investigación.

**AGRADECIMIENTO:**

Quiero exteriorizar mis agradecimientos a las personas que más estuvieron a mi lado brindándome su apoyo.

A Dios porque estoy segura que siempre está a mi lado y que nunca me abandonará.

A mis padres que son parte de mi vida, por todos sus sacrificios y esfuerzos porque gracias a ellos he logrado culminar una etapa importante en mi vida.

A mi hermana Jacky, por todos sus consejos y por ser mi cómplice incondicional, te quiero.

### **Declaración de Autenticidad**

Yo, **Sheyla Estefany Arévalo Chávez** con DNI N° 77496356 , a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el procedimiento de la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaña al informe de investigación es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el presente informe son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima,



Sheyla Estefany Arévalo Chávez  
DNI Nro: 77496356

## **PRESENTACIÓN**

La presente investigación pretende describir las facilidades que se brinda a los huéspedes con sus mascotas, en los establecimientos hoteleros Pet Friendly de los distritos de Miraflores y San Isidro, en el 2018, para ello el presente estudio está estructurado en siete capítulos, por consiguiente, se narrará cada uno de ellos, así como su contenido.

En el capítulo I, se presentará y se fundamentará la investigación, el cual está conformado por la aproximación temática, trabajos previos, además se contextualizará las teorías relacionadas al tema, así como la formulación del problema de investigación, justificación del estudio y el objetivo general y específicos de la investigación.

En el capítulo II, se describe la metodología de la investigación, que contiene el diseño de la investigación, variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

En el capítulo III, se narra los resultados del trabajo de campo, el cuál fue producto del procesamiento de los instrumentos de la investigación.

En capítulo IV, se presentará la discusión de los resultados encontrados. La cual se ha realizado tomando en cuenta los resultados hallados, se contrastarán los resultados con el problema y objetivos de la investigación, trabajos previos y bases teóricas para la elaboración de críticas en la investigación.

En el capítulo V, se abordará las conclusiones, para conocer si se alcanzó los objetivos correspondientes y seguidamente en el capítulo VI, se presentará las recomendaciones de la investigación.

Y finalmente, en el capítulo VII, se expondrán las referencias bibliográficas, seguidamente de los anexos de la investigación.

Atentamente,

La Autora

## Índice

	Pág.
Caratula	i
Página de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
Resumen	xii
Abstract	xiii
 I. Introducción	 13
1.1. Aproximación Temática	14
1.2. Marco Teórico	21
1.2.1. Facilidades Turísticas	21
1.2.2. Teoría del Turismo Social	23
1.2.3. Relación humano – Animal	24
1.2.4. Perfil del turista que viaja con mascotas	25
1.2.5. Legislación en el Perú con los animales	27
1.2.6. Evolución del turismo con mascotas	28
1.2.6.1. El turismo con mascotas en el siglo XX y XXI	28
1.2.6.2. El turismo con mascotas en la primera y segunda guerra mundial	29
1.3. Formulación del problema	32
1.4. Justificación	33
1.5. Supuestos u Objetivos de trabajo	34
 II. Método	 36
2.1 Diseño de investigación	37
2.2. Métodos de Muestreo	42
2.3. Rigor Científico	44

2.4. Análisis por Unidad Temática	46
2.5. Aspectos Éticos	47
III.. Descripción de Resultados	48
3.1. Análisis por Unidad Temática	49
3.2. Análisis por Componente Temático	49
IV. Discusión	61
V. Conclusiones	67
VI. Recomendaciones	70
VII. Referencias	73
Anexos	82
Anexo 1 Matriz de Consistencia	83
Anexo 2 Validez de los instrumentos	86
Anexo 3 Guía de Entrevista	90
Anexo 4 Transcripción de Entrevistas	95
Anexo 5 Ficha de Observación	127
Anexo 6 Matriz de Análisis de entrevistas específicas	129
Anexo 7 Matriz de Análisis de entrevista general	176
Anexo 8 Acta de aprobación de originalidad de trabajos académicos	



## Índice de Tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Perfil del turista que viaja con perros	26
Tabla 2. Matriz de Operacionalización de Variables	38
Tabla 3. Validación de Expertos	44
Tabla 4. Matriz de Consistencia	84
Tabla 5. Matriz de análisis de entrevistas específicas (ítem por ítem)	130
Tabla 6. Matriz de análisis de entrevista general	177

## Índice de Figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Foto del encargado de recepción 1	98
Figura 2. Foto de la entrevistada 2	102
Figura 3. Foto de la entrevistada em Cusco con su mascota	102
Figura 4. Foto del entrevistado 3	105
Figura 5. Foto del entrevistado 4	108
Figura 6. Foto de los accesorios que brinda el hotel para las macotas	108
Figura 7. Foto de la mascota haciendo el uso de los accesorios	109
Figura 8. Foto de la mascota del entrevistado 5	113
Figura 9. Foto de la mascota del entrevistado	118
Figura 10. Foto del entrevistado 6, con su mascota	118
Figura 11. Foto de la mascota del entrevistado 7	122
Figura 12: Foto de la mascota del entrevistado	122
Figura 13: Foto de la mascota del entrevistado 8.	126
Figura 14: Foto de la mascota del entrevistado, en la piscina	126

## RESUMEN

En la presente investigación se planteó como objetivo general describir las facilidades que se brinda a los huéspedes con sus mascotas, en los establecimientos hoteleros de los distritos de Miraflores y San Isidro. La investigación fue de tipo aplicada, de nivel descriptivo, de enfoque cualitativo y el diseño es fenomenológico. La población estuvo compuesta por los establecimientos hoteleros considerados *Petfriendly* en los distritos de San Isidro y Miraflores, de los cuales en la muestra se incluyó a los siguientes hoteles Hotel Westin en San Isidro, Hotel Ibis en Miraflores, Flying Dog Hostel en Miraflores y el Hotel Hilton en Miraflores, el muestreo fue no probalístico por conveniencia. Se realizaron entrevistas a los administradores y huéspedes con mascotas. Los resultados fueron analizados mediante matrices, por categorías, de los que se obtuvo una conclusión general y cinco conclusiones específicas. Luego de conocer la realidad sobre las facilidades que brindan los hoteles a las mascotas se ha aportado recomendaciones con la ambición de favorecer su realización.

### Palabras claves

Facilidades turísticas, mascotas, huéspedes.

## ABSTRACT

In the present investigation, the general objective was to describe the facilities provided to guests with their pets, in the hotel establishments of the districts of Miraflores and San Isidro. The research was of the applied type, of a descriptive level, of a qualitative approach and the design is phenomenological. The population was composed of the Petfriendly hotel establishments in the districts of San Isidro and Miraflores, of which the following hotels were included in the Hotel Westin in San Isidro, Hotel Ibis in Miraflores, Flying Dog Hostel in Miraflores and the Hotel Hilton in Miraflores, sampling was non-probalistic for convenience. Interviews were conducted with administrators and guests with pets. The results were analyzed by matrices, by categories, from which a general conclusion and five specific conclusions were obtained. After knowing the reality about the facilities that hotels offer to pets, recommendations have been made with the ambition of favoring their realization.

Keywords: Tourist facilities, pets, guests

## **I.      Introducción**

### 1.1. Aproximación Temática

Nuestro país en la actualidad presenta algunos cambios y una de estas es cómo ha evolucionado el amor hacia las mascotas con el tiempo y ahora son apreciados como alguien muy importante en la familia. Además esto también se puede reflejar en lugares internacionales en donde las mascotas son muy importante para ellos, es por ello que la demanda de hoteles Pet Friendly es aún más alto ¿Está garantizado que las empresas turísticas puedan incrementar un porcentaje de ganancia gracias a la nueva tendencia Pet Friendly ?, en base a esa interrogante, empezamos a buscar un tema que nos aproxime a determinar ¿Es factible que las facilidades turísticas que brindan los establecimientos hoteleros a las mascotas genere el incremento turístico?, por lo tanto, nuestro tema de elección se enfoque en determinar cómo son las facilidades turísticas que brindan estos hoteles a los dueños de la mascotas.

Las facilidades que brindan los hoteles a las mascotas es una nueva estrategia de ingresos económicos en lugares internacionales y con el tiempo esto ha ido tomado más impulso y ahora en lugares nacionales a incrementado la tenencia de una mascota. Según Álvarez (2015) En el Perú y específicamente en el distrito de Lima, existen más hogares con mascotas que hace 20 años. En las encuestas del año 1995, el indicador marcaba 52% de las familias limeñas; en el 2005, subió a 55% y en el 2014, registró 58%. Por lo tanto, la población estimada de mascotas sería de millón y medio como mínima [...] De acuerdo a la estadística mencionada, el perro sería el animal doméstico más popular en los hogares limeños, seguido por el gato. (Parr.2)

El turismo con mascotas es uno de los nuevo perfiles en el turismo y esto también lo mencionan en la revista, Hosteltur (2014) Dentro de los nuevos perfiles de viajeros ocupa un lugar cada vez más importante el de los turistas que viajan con mascotas, o más bien, las mascotas que viajan con sus dueños, ya que es el animal de compañía el verdadero protagonista del viaje y el que condiciona el destino, el alojamiento elegido y el transporte. Baste decir que en España hay cerca de cinco millones de personas que tienen perro, y la mayoría realiza sus vacaciones con su mejor amigo. (parr.2)

Dávalos (2016) indica que cada vez es más común, el conocimiento que los animales tienen el mismo derecho que las personas, de vivir en libertad y a su modo de vida, como el derecho a compartir experiencias con sus dueños durante sus viajes y ser incluidos en restaurante, hoteles, parques, centros turísticos, entre otros con su debido cuidado y responsabilidad para que sea placentero tanto a las mascotas y personas. (p.1). El comercio (2017) Tanto es el amor hacia las macotas que se ha establecido una ley de protección y bienestar animal. Por ejemplo, pese a que está vigente ley que sanciona con pena de cárcel el maltrato animal, las personas siguen cometiendo acciones contra las mascotas. (Parr.1)

En la actualidad los hoteles que admiten ingreso a las mascotas se ha convertido en algo de suma importancia para los turistas y para las empresas turísticas que se favorecen económicamente. No hay cifras específicas sobre el crecimiento del sector hotelero para animales de compañía en el mundo, pero es un hecho que el negocio está en aumento, también nos comenta el boletín Sociedad Tendencias (2008) , si los hoteles y agencias de viajes británicos incorporasen a las mascotas entre sus clientes podrían elevar sus ingresos hasta en un 30%. (p.48)

Los establecimientos hoteleros que admiten mascotas, tienen más posibilidades de captar turistas, como menciona Hoteltur (2013) el informe se basa en una encuesta realizada a mil propietarios de perros encargada por holidaycottages.co.uk, un operador especializado en la comercialización de casas rurales y alojamientos similares en Reino Unido. Según revela la encuesta, el 80% de los propietarios de perros dice que su mascota viajaría con ellos de vacaciones dentro del Reino Unido si el alojamiento fuera “dog friendly. Las personas más dispuestas a viajar con su mascota son padres de familia que tienen entre 35 y 44 años, así como los mayores de 55 años, sobre todo si viven en ciudades. (Parr. 1)

A nivel internacional las facilidades turísticas para las mascotas son más accesibles y comunes Por ejemplo, The Osthelea (2017) “En Barcelona, se abrió el primer “café felino”. Espai de Gats es un espacio en el que los gatos pueden disfrutar de su peculiar hora del té. El local cuenta con 80 metros e donde venden bebidas y alimentos especiales para gatos también se ofrece todo tipo de entretenimiento para ellos” (Parr.5).

Por otro lado, en Ecuador, (Risco, 2017) “Este servicio ha resultado favorable debido a que satisface las necesidades de la vida moderna, y aunque, el primer hotel para mascotas en el país fue fundado en la ciudad de Quito en el año 1995, con más de dos décadas en el mercado ecuatoriano, hay un sin número de factores por los cuales el servicio de hospedaje para mascotas no es tan popular, uno de ellos es la baja publicidad para este tipo de prestaciones , a esto hay que sumarle el factor financiero que lamentablemente Ecuador no goza de estabilidad económica finalmente, el aspecto cultural, ya que lo más común es dejar a las mascotas encargadas a algún familiar o amigo que alimente al animal mientras este está solo en casa “ (p.10).

En nuestro país, existen pocos hoteles que dan las facilidades y brindan servicios a las mascotas y entre ellos tenemos El Comercio (2015) “Mi Pata Pet Hotel & Resort y Mascotel cuentan con extensas áreas libres y con piscinas adecuadas al tamaño de tu mascota para que, si lo autorizas, pueda pasar momentos de diversión con otras mascotas o chapotear en grupo. También han destinado espacios para juegos y actividades deportivas.” (parr. 5)

Algunas industrias hoteleras están incorporando el acceso hacia las mascotas y son de suma importancia ya que ayudan a decidir sus vacaciones o fin de semana por integrarlos en sus planes de descanso, sin la necesidad de dejarlos solos en casa, además, esto ayuda a incrementar el índice económico de las empresas turísticas y por lo tanto existirán más puestos de trabajo que ayudara a mejorar la economía de la localidad.

A pesar de que existe una gran demanda de turistas que buscan hoteles que brinden facilidades a su mascota, aún hay diversos hoteles que no admiten ningún tipo de animal por diversos factores. Cabe resaltar que algunas empresas lo hacen por motivos de higiene, seguridad, o incomodidades que podrían causar los animales. Por ende ¿Se podrá aumentar en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores un mejor servicio para los huéspedes con mascotas?, por el momento brindan acceso, pero con algunas limitaciones, por ello, que nos hemos formulado dicho cuestionamiento. Por último, se buscar desarrollar y/o impulsar una mayor



demanda de establecimientos hoteles que brinden facilidades hacia las mascotas ya que pueden beneficiar de diversas formas a la empresa como a su entorno.

Por lo tanto, este trabajo describirá las facilidades turísticas que se brinda a los huéspedes con sus mascotas, en los establecimientos hoteleros de los distritos de Miraflores y San Isidro. Verificando ello se podrán establecer algunas recomendaciones hacia estas empresas y a la vez poder generar e impulsar que más empresas turísticas se animen a este nuevo nicho de mercado que está dando vuelta al mundo, por lo tanto, nuestro problema principal será: ¿Cuáles son las facilidades turísticas para los huéspedes con sus mascotas, en los establecimientos hoteleros de los distritos de Miraflores y San Isidro Provincia de Lima?

Se han realizado diversos trabajos previos, algunos de ellos nos han aproximado a un mejor entendimiento y comprensión de nuestro tema, por ejemplo, teníamos algunas publicaciones reflexivas y que dan un aporte teórico al papel cultural del turismo en el contexto de la globalización, por ejemplo Dávalos (2016), en su tesis titulada “facilidades turísticas para mascotas como un servicio adicional de los establecimientos de alimentación del cantón Ambato provincia de tungurahua”, cuyo problema general fue ¿Cómo aportó las facilidades turísticas para mascotas, como servicio adicional de los establecimientos turísticos de alimentación en el Cantón Ambato Provincia de Tungurahua?, asimismo, tuvo como objetivo general, investigar el aporte de las facilidades turísticas para mascotas, como un servicio adicional de los establecimientos de alimentación en el Cantón Ambato Provincia de Tungurahua, por otro lado, trabajo con un diseño no experimental de enfoque cuantitativo y llegó a la siguiente conclusión principal, de acuerdo a las encuestas realizadas a los administradores de los establecimientos de alimentación y a sus clientes se logró determinar que al implementar las facilidades turísticas para mascotas serán de un gran aporte para el sector económico y turístico del cantón. Finalmente, el presente trabajo se enfoca en un restaurante no tan conocido, pero que si cuenta con una infraestructura desarrollada.

Como vacío podemos encontrar que este trabajo se enfoca en facilidades para mascotas, pero en establecimientos de alimentación lo que ya está siendo muy común, a diferencia de nuestro trabajo que es en establecimientos de hospedaje en

donde la seguridad y la higiene es un factor importante ya que donde las personas pasan un mayor tiempo.

Sobre este tema se han escrito diversas investigaciones, por ejemplo, Faviani (2016), en su tesis titulada “Nuevas tendencias en turismo: viajar con mascotas”, tuvo como objetivo general, comprender y conceptualizar el fenómeno actual de viajar con perros y gatos, en Argentina, como así también su sentido, entendiendo que estos animales son considerados integrantes del entorno familiar, por otro lado, trabajo con un diseño exploratorio de enfoque cualitativa y llegó a la siguiente conclusión principal, luego del análisis de la información recopilada de las encuestas, podemos afirmar la existencia de un mercado distintivo: personas dispuestas a viajar acompañadas por sus mascotas, considerándolo un potencial nicho de mercado. Cabe destacar que este segmento de personas, tienen características que las diferencian de otros segmentos de mercado: consideran a sus mascotas como un miembro más de la familia (71%), o la consideran importante para un miembro del grupo familiar (7%). Estas elecciones habilitan la misma decisión: contemplar a la mascota al momento de viajar, y al mismo tiempo tratan a la mascota como persona, atribuyéndole características y sentimientos humanos. Es por esta razón que las personas que reciban a un viajero con mascota, deben contemplar la característica que poseen estas personas y el trato que deben tener tanto para la persona como para el animal. Finalmente, el presente trabajo se enfoca en un restaurante no tan conocido, pero que si cuenta con una infraestructura desarrollada.

Como vacío podemos encontrar que este trabajo busca comprender cuales son las razones por la cual el turista desea viajar con su mascota, a diferencia que nuestro trabajo busca que más establecimientos hoteleros puedan ser petfriendly

Sobre ambos autores podemos mencionar que Davalos (2016) aboga que el ingreso de mascotas a los centros de alimentación es considerable rentable ya que varios turistas prefieren lugares petfriendly y Faviani (2016) viajar con tu mascota ya es tendencia, por lo tanto los centros de alimentación y de alojamiento deben de optar por abrirle las puertas a las mascotas.

Por otro lado, siguiendo con el análisis teórico tenemos a el investigador Risco (2017) en su tesis titulada, “Análisis de la oferta del sector hotelero para mascotas en vía a la costa de la ciudad de Guayaquil para la creación de una campaña

publicitaria”, cuyo problema general fue Escasa información sobre el servicio de hotelería para mascotas en el sector Vía a la Costa, en la ciudad de Guayaquil, asimismo, tuvo como objetivo general, Analizar el sector hotelero de mascotas en el sector Vía a la Costa, en la ciudad de Guayaquil, por otro lado, trabajo con un diseño no experimental de enfoque cuantitativo y cualitativo y llego a la siguiente conclusión principal, Las personas que no han pagado por el servicio de hotelería para mascotas son las que consideran que el servicio como poco seguro y temen por la seguridad de sus mascotas, creyendo que es mejor dejarlas solas durante las vacaciones que pagar por un hotel. Los animales son seres sociales, por lo tanto, necesitan compañía para desenvolverse y liberar un poco de la energía que guardan mientras están en estado pasivo y el encierro constante puede ser muy perjudicial para su salud. Finalmente, el presente trabajo se enfoca en un destino turístico muy conocido, con plantas e infraestructura desarrollada, lo que facilito la formulación.

Como vacio podemos encontrar que este trabajo analiza si es factible involucrar a las macotas en los hoteles y esto sucede por la necesidad que tienen los turistas al no dejar a sus mascotas en casa, a diferencia de nuestro trabajo que los algunos hoteles de San Isidro y Miraflores ya abrieron sus puertas a las mascotas.

En esta tesis tenemos a De la Cruz (2013), en su tesis titulada” Creación de microempresa de servicios para caninos dirigidos a turistas en Canton la Libertad, Provincia de Santa Elena para el año 2014 ”, cuyo problema general fue, ¿Cómo incide la viabilidad de la creación de una microempresa que brinde servicios para caninos, dirigido a turistas en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2014?, asimismo, tuvo como objetivo general, Diseñar la creación de una microempresa mediante el estudio de mercado que viabilice el servicio canino, dirigido a turistas, en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2014, por otro lado, trabajo con un diseño no experimental de enfoque cuantitativo y llego a la siguiente conclusión principal, El estudio realizado demostró que el proyecto sobre hotel y guardería canina debe implementarse dentro del cantón La Libertad debido a la gran demanda insatisfecha existente de turistas y de los habitantes que salen del cantón. Finalmente, el presente trabajo se enfoca en una microempresa no tan conocida en el Cantón de la libertad.

Como vacío podemos encontrar que este trabajo busca determinar si es factible la creación de una empresa que brinde cuidado a las mascotas en lo general, a diferencia de nuestro trabajo que los hoteles de san isidro y Miraflores ya brindan el acceso.

Sobre ambos autores, Risco (2017) menciona que crear un sector hotelero que brinde acceso y servicio es de un gran aporte al turismo y aumentaría el flujo de huéspedes. Mientras que el autor De la Cruz (2013) menciona que la creación de una empresa con servicios para mascotas es factible, ya que es muy solicitado por los turistas.

En la siguiente tesis tenemos a Ruiz, C. , Manchego, S. , Miranda, C. y Mercado (2011) en su tesis titulada “Supermercado para mascotas”, tuvo como objetivo general, desarrollar una propuesta diferente ante una necesidad que presentan muchas familias que cuentan con una mascota en casa, logrando superar de esta manera sus expectativas dentro de un mercado aún poco desarrollado. La mascota es considerada hoy en día un miembro importante dentro de cada familia, que está siempre brindando amor, cariño y buenos momentos; razón suficiente para que quienes comparten con ella deseen retribuirle en algo todo lo que les da . Por otro lado, trabajo con un diseño no experimental de enfoque Mixto y llego a la siguiente conclusión principal, Concluyendo el plan operativo, se validará el coste del proyecto mediante la evaluación de cotizaciones provenientes de diferentes proveedores. Finalmente, la evaluación económica del proyecto permitirá conocer la viabilidad del negocio, de esta manera la elaboración del Balance General preliminar, brindará información acerca del nivel de inversión del capital de trabajo y activo fijo necesario para ejecutar el proyecto. Adicionalmente, se realizará un análisis financiero, comenzando con la elaboración del Estado de Ganancias y Pérdidas, el flujo de caja y por último, la elaboración de un análisis de sensibilización. Con toda esta información analizada se logrará obtener un diagnostico sincerado de la viabilidad del proyecto. Finalmente, el presente trabajo se enfoca en un Supermarket para mascotas la cual no es muy casual escuchar o encontrar lugares así.

Como vacío podemos encontrar que este trabajo se realiza sus encuestas en 6 distritos que consideran una zona geográfica objetiva, mientras que nuestro trabajo realizamos entrevista en 2 distritos .

Los presentes autores Ruiz, C., Manchego, S., Miranda, C. y Mercado (2011) abogan que la apertura de un supermercado para mascotas sería viable.

Por otro lado, tenemos la siguiente tesis de Barrios, L. , Miranda, F. (2016), en su tesis titulada “Estudio de factibilidad para la creación de un hotel para mascotas (perros y gatos) en la ciudad de Cartagena”, tuvo como objetivo general Diseñar la creación de una microempresa mediante el estudio de mercado que viabilice el servicio canino, dirigido a turistas, en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2014. Por otro lado, trabajo con un diseño no experimental de enfoque cuantitativo y llego a la siguiente conclusión principal, Estudio de mercado: una vez tabuladas las encuestas y analizando los resultados obtenidos podemos destacar la notable aceptación del mercado ante la idea del hotel para mascotas y las crecientes expectativas de los servicios, el mercado objetivo de este proyecto son las personas residentes de estratos 4, 5 y 6 de la ciudad. Finalmente este proyecto de investigación es desarrollado en Cartagena donde existe una alta demanda de turistas.

Finalmente podemos apreciar que los trabajos se han enfocado en el turismo con mascotas, las facilidades que brindan en un establecimiento de alimentación o en la creación de un hotel para mascotas por lo tanto estos diversos diagnósticos nos ayudaran a enriquecer nuestro trabajo y saber que este tema aborda en lugares internacionales.

## **1.2. Marco Teórico**

### **1.2.1. Facilidades Turísticas**

Sobre las facilidades turísticas se han realizado diversas definiciones, por ejemplo Dávalos (2016) , plantea que las facilidades turísticas son aquellas instalaciones y servicios destinados a facilitar el alojamiento y la alimentación igual que las distracciones, amenidades, y servicios complementarios para el turista. (p. 13). Se

puede apreciar que el autor se enfoca en todos los bienes y servicios que se presten ya sea en instalaciones de alojamiento o alimentación, por ende se determinan facilidades turísticas a todo lo que permite la máxima satisfacción del turista.

Sobre este mismo punto, Parra (2011) nos plantea que las Facilidades Turísticas “son aquellas posibilidades que complementan los atractivos turísticos, permitiendo la permanencia y el disfrute de una estancia agradable”, Se puede apreciar que este autor sigue la misma línea discursiva que (Dávalos, 2008), ambos autores plantean que las facilidades turísticas son todo aquel servicio complementario que pueda facilitar la estancia del turista, además es considerado un factor clave para que el viajero puede elegir el destino turístico generando de esa forma comodidades y satisfacciones. (parr. 1)

Por otro lado, el autor Torres afirma que las facilidades turísticas, que comprende el análisis del equipamiento y la infraestructura. Para el primero se distinguen varias categorías, alojamiento, alimentación, esparcimiento y otros servicios, mientras que para el segundo se diferencian los transportes y las comunicaciones, con una serie de tipos y subtipos dentro de cada uno. Este inventario no se limita solamente al mero registro la información, sino que también se evalúa el estado y la calidad de cada uno de los elementos. (2016, p. 36)

Se puede apreciar que el autor plantea las facilidades turísticas no solo como el servicio que se le brinda, sino que también se evalúa el equipamiento y la infraestructura del lugar.

Sobre esta misma línea, tenemos a los autores Carrión y Ballesteros, (2007) que nos plantea que es el” Conjunto de bienes y prestaciones de alojamiento, restauración, entretenimiento e intermediación, que hacen posible la realización de la actividad turística. Se refiere a las instalaciones, edificaciones y los servicios complementarios para satisfacer las necesidades de los turistas, en la literatura académica también se denomina planta turística” Se puede apreciar que el autor se enfoca en las edificaciones con las que puede contar dicho establecimiento y con

servicios adicionales que ofrece el lugar, todo ello suma un plus, que viene a generar la garantía del retorno del turista. (p.273)

Por todo ello, se pudo apreciar que Dávalos y Parra enfocan su trabajo en los servicios y atractivos turísticos como un factor importante en las facilidades turísticas, mientras que Torres y Carrión, Ballesteros y Arévalo plantean que la facilidad no solo es brindar un buen servicio, sino que también consta en el lugar, que presente una buena infraestructura en donde sea posible realizar una actividad turística.

### **1.2.2. Teoría del Turismo Social**

Se considera que el turismo social ayuda a mejorar la calidad de vida de una determinada población, Según Acerenza, (2012) nos indica que, Por turismo social se identifica al turismo que realizan los sectores de menores ingresos de la población: empleados públicos y, en general, los estratos económicos menos favorecidos de la sociedad. En ocasiones el turismo social es promovido por el propio estado. Este tipo de turismo es un beneficio que ayuda a toda la sociedad, en donde las facilidades sean de igual manera para todos y también es promovido por el estado. ( p.68)

El turismo social ayuda a facilitar el turismo a un segmento de la población que cuenta con dificultades de realizar actividades turísticas, así como

También Melgoza (2004) nos indica que es “Un desarrollo que en algunos casos se acerca a la búsqueda de un derecho universal a las vacaciones. Significativa en este sentido es la política turística francesa que parte de declarar el turismo como aspiración legítima y factor de integración social [...] Se perfila como principio-derecho el de vacaciones para todos. Forma parte muy significativa de esta dimensión social de la política turística, y muy ligada al derecho, la de favorecer un turismo accesible, eliminando las barreras que obstaculizan a los discapacitados [...]”. (p.101)

### **1.2.3. Relación humano – Animal**

Los propietarios de animales suelen establecer una relación de parentesco con sus mascotas fácilmente, ya que pasando el tiempo comparten momentos únicos y llegan a ocupar un lugar importante en sus vidas. Es por esta razón que analizaremos la evolución de la relación de los humanos con los animales.

Para los autores Gutiérrez, Granados y Piar, (2007) “Las relaciones entre hombres y animales han sido variadas y crecientes. A lo largo de la historia los animales han sido utilizados como medio de trabajo, como fuente de alimento, como medio de entretenimiento, como protección para el hogar o el territorio, como símbolo o instrumento sagrado objeto de culto, como modelos de investigación biomédica y conductual, como guía para personas discapacitadas y como fuente de afecto para sus dueños “. (p.164)

Gutiérrez, Granados y Piar, (2007) Algunos animales (especialmente mascotas) disfrutan de beneficios que con frecuencia son negados por muchos humanos, aún en países desarrollados existen tiendas especializadas en donde se venden artículos básicos y de lujo para su consumo, servicios estéticos, médicos, recreativos, educativos, viviendas lujosas, asistentes y servicios funerarios, entre otros. (p.168)

(Hines & Fredrickson, 1998) Inicialmente algunas investigaciones mostraron que las personas que convivían o tenían contacto con animales, corrían riesgo de contraer de ellos diferentes tipos de enfermedades producidas por bacterias, virus, rickettsias, hongos y parásitos. Sin embargo, múltiples estudios han mostrado que las zoonosis son prevenibles y que con las precauciones adecuadas tanto para la mascota como para su dueño, estos riesgos se pueden disminuir a niveles de seguridad (Gutiérrez, Granados y Piar, 2007, p.164)

Gutiérrez, Granados y Piar, (2007) Nuestras relaciones con los animales continúan estrechándose y evolucionando. Cambian con los tiempos en las diversas culturas. Son influenciadas por nuestra conveniencia, pero también el afecto que



desarrollamos por ellos. Reflejan nuestra comprensión de una necesidad y obligación de protegerlos, pero también nuestra insensibilidad provocada por la ignorancia o ideología. (p.164)

Pasando el tiempo los humanos han alcanzado una excelente relación con sus mascotas es por ello que cuando realizan un viaje por algún motivo prefieren realizarlo con ellos ya que si se quedan solos en casa suelen tener un sentimiento de culpa por dejarlos, muchas veces a los propietarios en sus viajes no les importa el precio que gastan si no que les brinden las facilidades con su mascota.

#### **1.2.4. Perfil del turista que viaja con mascotas**

Para que un destino o empresa turística quiera adaptarse al turismo Petfriendly, es necesario conocer el perfil de dicho turista. Según Martínez (2016) Los destinos preferidos por este tipo de turistas son los catalogados como destinos “Dog friendly”, el análisis del perfil del turista “dog friendly”, para éstos, la localización de los destinos es indiferente, gustando tanto destinos de interior como de costa, y eligiendo en el caso de los destinos de interior, alojamientos rurales. En cambio, en los destinos de costa, los apartamentos turísticos prevalecen sobre los hoteles, debido a la comodidad que supone para los turistas disponer de un lugar más grande, donde cocinar e incluso comer junto al animal, encontrándose éste más cómodo.

Para finalizar este punto, cabe destacar una serie de servicios básicos para el turista “dog friendly”. El turista que viaja con perros considera fundamental que el animal pueda alojarse en la misma habitación que él, pudiendo de este modo dormir en la misma estancia. Además, es muy importante que el personal del alojamiento o negocio turístico, como restaurante o bar, tenga un trato amable hacia el perro. En el caso de las tiendas, es de vital importancia que éstas permitan el acceso de los canes a su interior, ya que para estos turistas puede ser un factor decisivo a la hora de elegir comercio donde realizar sus compras (exceptuando las tiendas de alimentación, donde por normativa no se permite acceder con animales). (parr. 15)

**Tabla 1. Perfil del turista que viaja con perros.**

<b>TIPOLOGIA DEL TURISTA</b>
Parejas, familias, singles
<b>EPOCAS O PERIODOS VACACIONALES</b>
Viajes de fin de semana o en periodos concretos como navidades o verano
<b>DESTINOS</b>
Destinos catalogados como “Dog friendly”, tanto de interior como de costa
<b>OFERTA DE ALOJAMIENTOS</b>
Alojamientos rurales y apartamentos turísticos

Fuente: Elaboracion por Lorena Matinez a partir de los datos de “ Turismo Dogfriendly en España” y “Turismo con mascotas”.

### **1.2.5. Legislación en el Perú con los animales**

En el Perú, cada vez es de suma importancia los animales, así como también va en aumento los actos de crueldad hacia ellos por lo tanto muchos de los ciudadanos han tomado fuerzas en que se establezca una ley y así sucedió. Según Correo (2016) “Así lo establece la Ley 30407, Ley de protección y Bienestar Animal promulgada el viernes por el Ejecutivo y publicada en el diario oficial El Peruano, la que precisa que aquel que comete actos de crueldad será sancionado con pena de cárcel no mayor de tres años y con 180 días- multa, así 180 días – multa y con inhabilitación temporal definitiva para la tenencia de animales”.

( Parr. 3)

Para ingreso de mascotas al Perú, se debe de contar con algunos requisitos, Según Senasa (2017)nos indica que “Se debe presentar el Certificado de Salud en ejemplar original, extendido por Profesional Veterinario Privado, en el que deberá constar que el animal se encuentra clínicamente sano, sin signos de enfermedad infectocontagiosa ni parasitaria y es apto para ser transportado al país de destino [...]”. (Parr. 5)

Cabe indicar que se considera abandono cuando se deja a un animal de compañía en la vía pública o en el hogar por más de 12 horas, en donde no se le atiende en sus necesidades básicas de alimentación , refugio y asistencia médica . Es por ello que cuando los propietarios de mascotas tengan la necesidad de realiza un viaje por algún motivo se debe de tomar las acciones necesarias y evitar dejarlos solos ya que ahora existe una Ley que los respalda.

## **1.2.6. Evolución del turismo con mascotas**

### **1.2.6.1. El turismo con mascotas en el siglo XX y XXI**

Las mascotas siempre han sido especiales para los seres humanos y eso se pudo reflejar en lo que sucedió en el siglo XX, una noticia que impacto al mundo el hundimiento del enorme barco Titanic en donde siempre se escuchó decir “que ni el mismo Dios podía hundir el Barco” pues esto sucedió Según Sáenz (2012) Aquel fatídico día, además de las 2.227 personas también había a bordo 12 perros, todos pertenecientes a pasajeros de la primera clase. Sólo los tres que iban con sus dueños en las habitaciones dos de raza Pomerania y un Pekinés- consiguieron sobrevivir al subir a los botes en brazos de sus dueños. Mientras que el resto iban en las bodegas y murieron ahogados. (Parr. 2)

Existió una pequeña historia sobre un Gran Danés, Sáenz (2012) indica que “ [...]. Ann Elizabeth Isham, su propietaria, consiguió subir a uno de los botes salvavidas, pero cuando le informaron que su perro era muy grande para subir al bote, ya que por su tamaño ocupaba el lugar de una persona, saltó del bote y se dirigió al almacén del barco. Pocos días después del naufragio, un barco de rescate encontró el cuerpo de la propietaria abrazado a su perro”. (Parr. 2)

El desplazamiento de las mascotas se realiza desde épocas primigenias, al inicio las tribus nómadas se acompañaban con jaurías para facilitar sus viajes y de apoyo para sus distintas cacerías, estos perros conocían el entorno de caza muy bien y eran una ayuda fundamental para los hombres, posteriormente, En la guerra fría, salió el nombre de una perra que fue usada en los viajes espaciales como experimental de diagnóstico y reconocimiento, según Figueira (2012) “[...] indudablemente, por lejos, la más famosa de la historia es Laika. Si se hiciera un sondeo en cualquier lugar del mundo, el nombre de la perrita navegable supera al de cualquier astronauta. En América Latina y Europa no se conocen popularmente los nombres de soviéticos, que hayan partido hacia el cosmos, pero Laika es de forma universal”. (p.68)

Este ser vivo fue fundamental para el establecimiento del diagnóstico de los viajes espaciales y a partir de la experiencia se obtuvieron importantes datos para establecer a corto plazo viajes espaciales con seres humanos, pero la perrita Laika fue un símbolo social que se le relacionó con viajes, y esto ha ido evolucionando porque ahora miles de turistas juntan los requisitos necesarios y buscan los lugares en donde existan facilidades especialmente para sus mascotas ya que son considerados parte de la familia.

#### **1.2.6.2. El turismo con mascotas en la primera y segunda guerra mundial**

En la antigüedad miles de perros fueron utilizados para realizar diversas tareas, ellos acompañaban a los humanos en sus luchas o también eran utilizados como mensajeros, lamentablemente estos animales han sido usados para tareas difíciles y siempre se han aprovechado de la nobleza de estos animales.

Szymanczyk (2013) Nos indica que “Se hace necesario mencionar también el empleo de los perros con fines civiles. Estos se emplearon en los combates como “de ataque”, pero también en las batallas como estafetas para llevar los mensajes, muchas veces imposible de cursar por otros medios”. (p.24)

Szymanczyk (2013) “En la primera Guerra Mundial, los alemanes emplearon perros estafetas tanto en el frente francés, como en el rumano y en el ruso. En la segunda Guerra Mundial se valieron de ellos ambas fuerzas contendientes”. (p. 24)

Los perros son empleados también por las fuerzas policiales de todo el mundo, debido a que muchas fuerzas policiales del mundo lo utilizan para sus tareas porque son de mucha ayuda y facilitan la tarea.

## **Dimensiones de facilidades turísticas**

### **Alimentación y / o Nutrición**

Carey, C y Daristotle, H. (2001) El termino nutrición hace referencia al estudio de los alimentos y nutrientes de otros componentes contenidos a ellos. Esto incluye el análisis de las acciones de cada nutriente, sus interacciones y su equilibrio dentro de la dieta. Asimismo la ciencia de la nutrición estudia el modo en que un animal ingiere, digiere, absorbe y utiliza los nutrientes [...] (p.2).

En la mayoría de los casos, la alimentación de las mascotas es algo de suma importancia para así poder controlar el equilibrio energético, el crecimiento y el peso animal.

### **Entretenimiento y entrenamiento**

Medina (2015) “Incide positivamente en el bienestar de la mascota, el entretenimiento tanto para usted como para su perro es esencial. Dichos juegos hacen que el animal este ocupado y se sienta más seguro, además de potenciar la relación entre este y su dueño cualquiera puede hacer que su mascota haga cosas increíbles. Se trata de ejercicios pensados para todas las mascotas que disfrutan compartiendo actividades y juegos variados, independientemente de la edad, altura, forma física o conocimientos que tengan”. (p.32)

MILLÁN (2010) Desde el punto de vista de un experto con los perros, define entrenamiento como, “los juegos de perros desarrollan en los más pequeños diversión y entretenimiento, pero sobretudo, valores como la responsabilidad y la concienciación en el respeto a los perros.” En las horas de los paseos se puede realizar juegos solos o con algunos perros que los rodeen, para esto existen los respectivos juguetes especiales para ésta actividad como friz bis, pelotas, huesos de hule, cauchos atados con sogas, piscinas, ente otros (p. 25).

## **Seguridad**

Cavanaugh (1999) indica que La salud, seguridad y bienestar de las mascotas se deben considerar como una parte integral en cualquier centro de establecimiento. |Si decide alojarle en una residencia canina, debería acercarse a ver las dependencias y el lugar donde se alojan los perros para comprobar que sea un lugar limpio. Hable con algunos de los empleados y mire como tratan a los perros: ¿dedican tiempo a los perros?, ¿juegan con ellos?, ¿les ejercitan?, etc.[...]. Se debe investigar también cual es la política de la residencia canina acerca de las vacunaciones y que es lo que piden. Esto se hace por la seguridad de todos los perros juntos, hay un mayor riesgo de transmisión de enfermedades de un perro a otro. Muchos veterinarios ofrecen instalaciones para alojar a su perro, y esta es otra opción (p . 82)

## **Servicios Veterinarios**

Smith (2002) nos dice que “Los servicios veterinarios comprenden también diferentes categorías económicas de bienes, lo cual además está sujeto a distintas interpretaciones, los servicios veterinarios proveen medicinas, vacunas, entre otros”.(p. 196)

Las prestaciones de servicios que dan los médicos veterinarios son vitales para el desarrollo y la salud del animal. Además ayuda a que el animal se mantenga energético y en buen estado.

## **Spa para Mascotas**

Endara (2009) nos indica que “Es Instalar todo un servicio completo de relajación y masaje para mascotas, que atienda especialmente a perros y gatos, brindándoles un servicio de masaje, baños de hidromasaje, tratamiento de ozono, gimnasio, entre otros. Todo esto en un lugar especialmente adecuado con luces, sonidos y olores enfocados a disminuir el estrés y la ansiedad de la mascota” (p.219).

### **1.3. Formulación del problema**

El turismo con mascotas se ha ido desarrollando con el tiempo, comenzó en lugares internacionales y ahora llegó a Perú con la tendencia de viajar con tu perro, y esto se puede ver reflejado en las agencias de viajes, que crean paquetes de full day con tu mascota en Lima, a la vez esto sucede con turistas que vienen al Perú y buscan hospedajes que brindan el acceso a su mascota, por ello, el tema que elegimos fue de los hoteles pet friendly, sobre ese punto nos hemos formulado la pregunta principal siguiente, ¿Cuáles son las facilidades para los huéspedes con sus mascotas, en los establecimientos hoteleros de los distritos de San Isidro y Miraflores?

Para poder analizar dicho problema general, hemos considerado dichos elementos fundamentales, por ejemplo la alimentación y/o nutrición es fundamental dentro de un hotel para una mascota, lo cual resulta fundamental para unos días de alojamiento,



lo cual planteamos la primera pregunta específica ¿Qué facilidades con respecto a la alimentación y/o nutrición canina se les brinda a las mascotas en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores? Por otro lado nos parece interesante identificar si es viable este servicio, por eso planteamos la siguiente pregunta ¿Qué facilidades de entrenamiento y entretenimiento se les brinda a los huéspedes con sus mascotas en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores?, por otro lado, nos parece fundamental identificar como es la seguridad, por eso hemos planteado la siguiente pregunta, ¿Qué facilidades con respecto a la seguridad se les brinda a los huéspedes con sus mascotas en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores? , luego decidimos determinar si existe algún servicio veterinario para las mascotas que se hospedan por eso planteamos la siguiente pregunta, ¿Cuáles son las facilidades en los servicios veterinarios para los huéspedes con mascotas en los establecimientos de San Isidro y Miraflores?, finalmente, queremos verificar si existe un servicio de limpieza por ende nos formulamos la siguiente pregunta, ¿Cómo son las facilidades en referencia al servicio de spa para las mascotas en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores?

#### **1.4. Justificación**

El presente trabajo de investigación evaluará las facilidades turísticas para los huéspedes con sus mascotas, que tienen los establecimientos hoteleros petfriendly de los distritos de Miraflores y San Isidro. Existen pocos hospedajes que brinden esta clase de servicio hacia mascotas, esto podría ser debido por falta de conocimiento, baja demanda de turistas que lleguen con mascotas o por problemas que puedan ocasionar las mascotas, por lo tanto debería de considerarse importante tomar en cuenta algunas medidas necesarias para así poder brindar una mayor facilidad al turista o persona que desee hospedarse con su mascota, ya que con el tiempo está yendo en crecimiento, la nueva tendencia de viajar con tu perro o gato, si se realizan dichas estrategias en los establecimientos servirá para poder potenciar los lugares turísticos que se encuentren alrededor de los distritos.

Las facilidades turísticas para mascotas en los hospedajes es algo novedoso ya que apunta a una nueva alternativa del turismo en el país, En los distritos de San Isidro y Miraflores existen lugares turísticos que son visitados por varios turistas diariamente, pero que lamentablemente no presentan accesibilidades para los animales, del análisis de este trabajo se pueden tomar las recomendaciones que salga del diagnóstico de las facilidades turísticas para mascotas y replicarlo en diversos contextos similares, tales como Barranco, Chorrillos, entre otros.

Este trabajo toma de base la teoría del turismo social de (Acerenza, 2012), se identifica al turismo que realizan los sectores de menores ingresos de la población: empleados públicos, obreros, jubilados y, en general, los estratos económicos menos favorecidos de la sociedad. En ocasiones el turismo social es promovido por el propio estado, e incluso llega a subsidiario. La mayoría de las veces el turismo social es promovido por los organismos sindicales en beneficio de sus agremiados, para lo cual construyen sus propias colonias vacacionales o adquieren hoteles en centros turísticos que operan directamente.

Asimismo, el instrumento se ha construido a partir de nuestro marco teórico y constituye uno de los pocos técnicos para evaluar las facilidades turísticas para las mascotas en los distritos de San Isidro y Miraflores

Finalmente, esta investigación busca evaluar las facilidades turísticas para los huéspedes de las mascotas en los distritos de San Isidro y Miraflores, este trabajo es de gran impacto ya que ayudara a incrementar el sector turístico por ello, considero que se debería de implementar necesidades básicas que el turista desee hacia su mascota para poder generar una máxima satisfacción.

## **1.5. Supuestos u Objetivos de trabajo**

### **1.5.1. Objetivo General**

Describir las facilidades que se brinda a los huéspedes con sus mascotas, en los establecimientos hoteleros de los distritos de Miraflores y San Isidro.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

#### **Objetivo Especifico 1**

Evaluar la nutrición que se le brinda a las mascotas en los establecimientos de San Isidro y Miraflores.

#### **Objetivo Especifico 2**

Evaluar las facilidades de entretenimiento y entrenamiento que brindan a las mascotas en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores.

#### **Objetivo Especifico 3**

Evaluar las facilidades con respecto a la seguridad para las mascotas en los establecimientos de San Isidro y Miraflores.

#### **Objetivo Especifico 4**

Evaluar las facilidades de los servicios veterinarios que brindan a las mascotas en los establecimientos de San Isidro y Miraflores.

#### **Objetivo Especifico 5**

Evaluar el servicio de spa para las mascotas en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores.

## **II. MÉTODO**

## 2.1 Diseño de investigación

El presente estudio es de tipo aplicada, ya que Según López (2002 ) indica que “La investigación aplicada, practica, empírica, experimental o tecnológica es aquella empeñada en trabajar con los resultados de la investigación pura, con el fin de utilizarlos en beneficio de la sociedad ”(p.22) , de enfoque cualitativo que consiste en “Con el término investigación cualitativa, entenderemos cualquier tipo de investigación que produce hallazgos a los que no se llega por medio de procedimientos estadísticos u otros medios de cuantificación.”. (Corbin y Strauss, 2002, p.11) y es descriptiva de acuerdo al nivel de conocimiento (Rodríguez, 2003, p.24) “Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta. [...], realizado de manera sincrónica ya que “Es aquella que se basa en las observaciones recogidas de una muestra específica en un único periodo determinado en el tiempo. En ella se hace un corte perpendicular, por si decirlo, se una situación en un momento dado y se estudia su estructura (Por ejemplo, el desarrollo de los sujetos observado en un único momento o en un único periodo determinado en el tiempo)” ( Sadornil, 2013, p.25) Al ser nuestra investigación de enfoque cualitativo, utilizaremos el diseño fenomenológico, que se define como” La palabra fenomenología proviene del griego *phenomenon*, que tiene como definición manifestarse o relevarse a sí mismo. Desde el punto de vista epistemológico, la fenomenología busca dilucidar la esencia de lo que se estudia, con el ánimo de obtener una descripción completa del fenómeno y ampliar nuestro conocimiento sobre él. En palabras de Morce, compromete la descripción y clarificación de la estructura esencial del mundo vivido de la experiencia consciente (El contenido experiencial del mundo vivido de la experiencia originaria) (Pineda, 2010, p.58)”

**Tabla 2. Matriz de operacionalización de Variables**

Unidad Temática	Definición Conceptual	Componentes Temáticos	Componentes Sub Temáticos	Instrumento	Ítems para la Entrevista para los administradores	Ítems para la Entrevista para los propietarios de mascotas
Facilidades Turísticas	Davalos (2016) indica que “las facilidades turísticas son aquellas instalaciones y servicios destinados a facilitar el alojamiento y la alimentación igual que las distracciones,	Alimentación y/o Nutrición	Alimentación y/o Nutrición	Guion de Entrevista	¿El hotel brinda algún tipo de alimentación y/o nutrición para las mascotas de los huéspedes del hotel? ¿Cuáles?	¿Está usted de acuerdo con el tipo de alimentación y/o nutrición que se le brinda a las mascotas? ¿Por qué?
		Entrenamiento y Entrenimiento	Área de Juegos Adiestramiento Piscina	Ficha de Observación	¿El hotel cuenta con área de juegos para las mascotas de los clientes del hotel? ¿Cuáles son las razones por la cual no existe?	¿Le gustaría que brinden un área de juegos para las mascotas en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores? ¿Por qué?

<p>amenidades, y servicios complementarios para el turista”, Se puede apreciar que el autor se enfoca en todos los bienes y servicios que se presten ya sea en instalaciones de alojamiento o alimentación, por ende se determinan facilidades turísticas a todo lo que permite la máxima</p>				¿El hotel ofrece el servicio de adiestramiento para las mascotas de los clientes que se hospedan en el hotel? ¿Porque no?	¿Usted siente que es necesario que los hoteles de San Isidro y Miraflores brinden el servicio de adiestramiento para las mascotas? ¿Por qué?
				¿El hotel cuenta con un área de piscina para las mascotas de los clientes del hotel? ¿Por qué se implementó? ¿Por qué no?	¿Le gustaría que se brinde un área de piscina para mascotas en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores? ¿Por qué?
	Seguridad	Cámaras Web Trato del personal	Guion de Entrevistas	¿El hotel cuenta con las cámaras de video necesarias para el cuidado de las mascotas de los clientes del hotel? ¿Por qué se han	¿Siente que las cámaras Web representan un beneficio para que vuelva a elegir estos establecimientos hoteleros?

satisfacción del turista.			empleado las cámaras de video?	¿Podrías detallar como es el trato hacia las mascotas por el personal de Los hoteles de San Isidro y Miraflores?
			¿Cómo es el trato del personal hacia las mascotas de los clientes que se hospedan en el hotel?	
Servicio Veterinario	Servicios veterinarios	Guion de entrevista	¿Cuáles son los servicios veterinarios que ofrece el hotel a las mascotas?	¿Qué le parece el servicio de veterinario que brindan en los hoteles de San isidro y Miraflores? ¿Cuáles son?
Spa para mascotas	Baños Hidromasaje Gimnasio	Guion de Entrevista	¿Cuáles son los servicios de higiene que ofrece el hotel a las mascotas?	¿Piensa que los servicios de higiene que brindan son necesarios para el cuidado de las mascotas? ¿Por qué?
			¿El hotel cuenta con los servicios de gimnasio y	¿Le gustaría que los hoteles de San Isidro y Miraflores



---

hidromasajes para  
mascotas? ¿Por qué no  
se implementa?

brinden el servicio de  
gimnasio y hidromasajes  
para las mascotas? ¿Por qué?

---

Elaboración Propia

## 2.2 Método de muestreo

Publimetro (2017) indica que, La industria del turismo sigue creciendo y con ella el surgimiento de nuevas preferencias y tipos de viajeros, que responden a tendencias mundiales, como es el caso de lo Pet Friendly , que ha logrado que en la actualidad, cada vez sean más las mascotas que viajan con sus dueños, por tierra o aire.

En relación a los viajes en avión, la plataforma de reservas Amadeus estima que en las 30 aerolíneas que ofrecen la posibilidad de reservar el transporte de animales, más de 14.000 mascotas utilizaron este medio de transporte durante 2016, a las que se suman las que tomaron el servicio directamente en el aeropuerto. (Parr. 2)

Por lo tanto, en nuestro país recibimos un aproximado de 3.4 millones de turistas al año de ellos 14.000 turistas llegan con mascotas que representa un 5% del turismo.

Según el boletín “El vínculo que nos une oxitocina animal”, el estudio toma en cuenta el número de mascotas, por hogar, tradición, legislación a favor de los animales, volumen de venta de alimentos y los hoteles que aceptan mascotas. La lista está encabezada por Uruguay con una calificación de 88%, Argentina 80%, Bolivia 79%, Paraguay 79%, El Salvador 78%, Brasil 77%, Colombia 77%, Ecuador 77%, Nicaragua% 75%, Chile 69%, Honduras 68%, Perú 67%, Republica Dominicana 66 %, Guatemala 66%, Costa Rica 62%, Panamá 58%. (Parr. 3) . Perú se encuentra ubicado en el puesto número 12, Además es considerado uno de los países que demostrados avances en cuanto al respeto de los animales.

Administradores, huéspedes que se hospedan con sus mascotas de 18 a 65 años de los hoteles de los distritos de San Isidro y Miraflores, Provincia de Lima, Región de Lima, de la República del Perú.

## **Población**

La población de acuerdo a Sabado (2009) define “Es el conjunto de todos los individuos que cumplen ciertas propiedades y de quienes deseamos estudiar ciertos datos. Podemos entender que una población barca todo el conjunto de elementos de los cuales podemos obtener información ”; con la finalidad de cumplir con los objetivos de este trabajo, en la presente investigación la unidad de estudio se va determinar a administradores de los hoteles de San Isidro y Miraflores quienes son los encargados de que la estadía de los huéspedes sea agradable y de que los trabajadores cumplan con sus deberes, asimismo se va entrevistar a aquellos huéspedes que se hospedan con sus mascotas para así de manera clave la opinión de aquellos huéspedes, el cual de ellos podremos ver desde su punto de vista las expectativas que tienen sobre las facilidades que brinda el hotel hacia las mascotas. (p.21)

## **Muestra**

Debido a que la presente investigación es de enfoque cualitativo, no se empleará formula estadística para la obtención de la muestra. La muestra es según Buscarons (2005 ) “. Analizar una porción del material del cual se desea obtener información, seleccionada de tal forma que posea las características esenciales del conjunto”. (p.36).

Se empleará el muestreo no probabilístico por conveniencia, de esa manera determinar a los individuos aptos para brindar información importante para la investigación a realizarse. Que según “Este procedimiento consiste en seleccionar las unidades muestrales más convenientes para el estudio o en permitir que la participación de la muestra sea totalmente voluntaria. Por tanto, no existe control de la composición de la muestra y la representatividad de los resultados es cuestionable. Este procedimiento se utiliza únicamente en estudio exploratorios, de generación de ideas, pretest de cuestionarios, algunas encuestas por correo, etc”.

### 2.3 Rigor científico

En la investigación, utilizaremos una técnica para la recolección de datos y es la “entrevista”, la cual tendrá como instrumento a la “guía de entrevista”, respectivamente.

Rodriguez (2005) indica que la entrevista “Es la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos y grupos con el fin de obtener testimonios orales. La entrevista puede ser individual o colectiva y por la forma que está estructurada puede ser libre o dirigida. Cuando ciertas condiciones externas a la investigación lo permiten, es conveniente repetir la entrevista para verificar la información obtenida” (p.98) . Por lo tanto, la entrevista nos ayudará a Describir las facilidades turísticas para los huéspedes de las mascotas en los hoteles de San Isidro y Miraflores, ya que a través de ellas lograremos una comunicación ágil y adecuada que nos permitirá inferir en los diversos puntos de vista que se tiene sobre las facilidades turísticas para mascotas por parte de los administradores de los establecimientos hoteleros y de los huéspedes con mascotas.

#### Validez de los instrumentos

Con respecto a la validez de nuestro instrumento, realizamos una validez de contenido, el cual 3 expertos en la temática de administración en turismo y hotelería nos revisaron y validaron el instrumento con un 88% de promedio de valoración.

Tabla 3. Validación de expertos

<b>Nombre del experto</b>	<b>Institución que pertenece</b>	<b>Porcentaje de validez</b>
Edwin Gabriel Campos	Docente UCV	79%
Pilar Ríos Ramírez	UCV	95%
Carlos Tovar Zacarías	Coordinador UCV	89%
Total		88%

Elaboración Propia

### **Confiabilidad del instrumento**

Con respecto a la confiabilidad de instrumentos se trabajará con técnicas de confiabilidad que miden instrumentos cualitativos Según Yuni y Urbano (2005) “La confiabilidad se predica de los procedimientos seguidos en la recolección de datos y se la define usualmente como la estabilidad, es decir el grado en que las respuestas o el registro de observaciones son independientes de las circunstancias accidentales de la investigación. Esta cualidad hace referencia a la posibilidad de replicar los estudios, es decir que otros investigadores siguiendo los mismos procedimientos en contextos iguales o similares, deberían observar más o menos los mismos resultados”(p. 176). Los procedimientos metodológicos que se utilizan para satisfacer este criterio son: nombrar el status y el rol del investigador, ofrecer descripciones minuciosas de los informantes, identificar y describir extensivamente las técnicas de recolección y análisis de datos, delimitar los contextos, replicar paso a paso el estudio y utilizar métodos solapados.

, uno de ellos será la revisión de ítems por ítem con ayuda de expertos especialistas en el tema. Otra de las técnicas cualitativas de confiabilidad que usaremos será una entrevista piloto a un colega de confianza, el cual le dará una mirada crítica a nuestras preguntas y nos ayudarán a reestructurarlas a un lenguaje idóneo con el receptor del mensaje. Finalmente trabajaremos con la técnica de la revisión de ítems *in situ*, el cual nos permitirá modificar flexiblemente las preguntas que presente redundancia o que se repitan las respuestas consecuencias de otras preguntas.

Con respecto a la confiabilidad del instrumento aplicamos una prueba piloto aplicándole a un amigo de confianza que es afín a nuestra carrera y nos dio algunas sugerencias importantes para modificar en el ítem 4y 8 por lo tanto nuestra entrevista final quedó conformada por 9 preguntas.

Es preciso señalar que la investigación también contará con los siguientes criterios:

### **Credibilidad**

Martínez (2007) “La credibilidad en la investigación cualitativa cuenta con tres aspectos importantes, el primero es el proceso de análisis que se observa en lo que sucede en la

situación actualizada, Segundo las interpretaciones deben de derivarse directamente de los datos, y la tercera las modificaciones que se estime realizar sobre la situación investigada habrá de hacer que esta mejore realmente”. (p.51)

### **Confirmabilidad**

Cuando una investigación puede ser replicado o aplicado en un contexto similar y debe obtener los mismos resultados.

Cuando una investigación puede ser replicado o aplicado en un contexto similar y debe obtener los mismos resultados. Según Ruiz (2012) nos indica que “La confirmabilidad, correspondiente a la objetividad, es esencial en la investigación. Ser objetivo equivale a captar el número de la misma forma que lo haría alguien sin prejuicios ni levado por intereses particulares “. (p.107)

### **Transferibilidad**

Cuando la investigación o el instrumento puede ser ampliado o aplicado en otro contexto similar a la investigación

Ruiz (2012) nos dice que “La transferibilidad como su correspondiente la validez externa, se refiere al grado en que los sujetos analizados son representativos del universo al cual pueden extenderse los resultados obtenidos. Este nivel de transferencia es una cuestión de grados que pueden ser evaluados, pero no debe olvidarse que la transferibilidad no es una función de números sujetos estudiados (muestreo pro balístico) sino de los tipos de sujetos analizados (muestreo opinatico)” (p.107)

## **2.4 Análisis cualitativo de datos**

En el estudio, los datos serán recolectados, a través de guías de entrevistas, las cuales serán procesadas con el método de codificación y en algunos casos utilizaremos el análisis del discurso.

Para Rodríguez el sinónimo de codificar es el procedimiento técnico mediante el cual los datos son categorizados. A través de la codificación, los datos que no elaborados son transformados en símbolos, ordinariamente numéricos, que pueden ser tabulados y contados.

Sin embargo, la transformación no es automática, supone un juicio por parte del codificador (p.100).

## **2.5 Aspectos éticos**

En la elaboración del proyecto de investigación, prevalecerán los valores éticos, así como el proceso integral ordenado, coherente, secuencial y racional. Además, se respetarán los derechos de autoría y la identidad de los entrevistados.

### **III. Descripción de resultados**



### **3.1. Análisis por unidad temática**

En los hoteles de los distritos de San Isidro y Miraflores existen hoteles petfriendly que brindan la facilidad de ir a hospedarte con tu mascota por lo tanto se pudo definir que las facilidades para los huéspedes con mascotas básicas, como brindarle una cama, bebedero y seguridad pero en nuestro análisis de resultado, la mayoría de los propietarios de mascotas que se hospedaron en estos hoteles indican que deberían de considerar aperturar mas servicios para sus mascotas.

### **3.2. Análisis por componente temático**

#### **Alimentación y/o nutrición**

Con respecto al tipo de alimentación que brindan los hoteles de San Isidro y Miraflores a las mascotas de los huéspedes, apreciamos que ninguno de los hoteles que forman parte de nuestra muestra brindan una alimentación especial a dichas mascotas. Entre los principales argumentos de los administradores es que los mimos dueños traen su propia comida, tal como lo afirma el administrador 1 y 2, “No, es permitido el ingreso, pero no vendemos ningún tipo de alimentación para ellos, pero sus dueños le pueden dar su comida aquí”, “ No ya que mucho de los huéspedes traen su propia comida para su mascota”, pero por el tenor de su respuesta de los administrador, pudimos ver que ni siquiera lo contemplan a futuro, tal como lo afirma el administrador 3 que entrevistamos “Realmente sobre la comida si me agarraste porque nosotros no brindamos el tema de alimentación por el momento ya que el mismo huésped usualmente trae su comida” en cuanto los propietarios con mascotas nos indican que con respecto al tipo de alimentación que brindan los hoteles de San Isidro y Miraflores a las mascotas de los huéspedes, apreciamos que ninguno de los hoteles brindan alimentación pero por parte de los huéspedes de mascotas les gustaría que este servicio sea incluido. Entre los principales argumentos de los huéspedes de mascotas es que ellos mismos preparan la comida y lo llevan al hotel, tal como lo afirma el propietario1 “Mi perrita come comida natural. No me gusta darle comida industrial, así que cocino para elle cada día una

ración de pollo, carne o sardinas con verduras, frutas o arroz. Agrego un poquito de aceite de oliva y unas vitaminas de vez en cuando para equilibrar su nutrición. Personalmente, no me molesta cocinar para mi mascota. Cuando viajo, suelo comprar lo que necesito para cocinar en un supermercado local. Trato de elegir un hotel que propone una cocina con nevera para los huéspedes. Es lo único que necesito de un hotel. Si un hotel proponía un servicio de alimentación especial a las mascotas sería genial para las personas que pueden pagarlo. Creo que solo los hoteles de lujo podrían proponer algo así. Para mí, lo más importante en un hotel dog friendly es tener una cocina donde puedo preparar la comida de mi perrita. Fue el caso en el Flying Dog Backpackers hostel en Miraflores. Me quedé una semana y pude utilizar la nevera y cocinar todos los días.” “No soy partidaria de comprar las galletas procesadas para mascotas, por los químicos y productos que se utilizan. A medida que pasa el tiempo se ha comprobado que estas galletas pueden causar algunos tumores cancerígenos, sobretodo en algunas razas, más que otras. Debería hacerse más económico las galletas naturales sin preservantes, ya existen marcas de comidas procesadas con menos químicos o incentivar más el uso de comida barf, esta es comida cruda. Se dice que los ancestros de perros, por ejemplo, son los lobos y ellos se alimentaban de animales que cazaban, de la misma manera los perros o gatos pueden comer carnes y verduras crudas, lo cual no les hace daño e inclusive mejoran su pelaje y previenen de enfermedades. Yo la he usado con mi perrita y dejo de caerse el pelo y no tenía mal aliento. Si, sería bueno que haya oferta, pero como no es muy usual la visita con mascotas, esta debería coordinarse previamente para que el hotel la prepare con la seguridad que el huésped la va a adquirir debería ser previo pago. Pero el propietario 3 afirma que es un alternativa que se puede ver más en hoteles caros “Malo, yo estuve averiguando porque en casualidad me encontré en Facebook con una chica que se ha especializado sobre la alimentación en los perros y ella fundamenta que las galletas para perros son malas incluso si uno se pone a pensar las galletas no parece tan natural la mayoría está compuesto de maíz y de carne no tiene nada , a raíz de eso le trato de dar esa comida cruda hecha para perros con verduras, podría recomendar que el hotel podría vender ese tipo de comida sería genial que brinden ese tipo de alimentación se podría ver bastante en esos hoteles caros que tengan ese servicio dentro de su alternativa

de comida que haya uno que sea de mascotas como sería ese servicio? bueno pienso que deberían vender comidas naturales preparadas en una cocina y no vender solo galletas”. El propietario 4 menciona “Cuando me hospede en el hotel Westin no recibí ningún servicio de venta de comida, muy aparte a ello mi mascota suele comer comida casera entonces si en el hotel venderían croquetas no lo compraría a no ser que puedan preparar comida casera sería muy bueno”. Finalmente el Propietario5: Comenta que “El hotel Hilton no brinda alimentación ni nutrición hacia las mascotas, quizás porque mayormente los huéspedes traen su propia comida para su mascota o por tema de higiene , sería genial que el hotel brinde “.

Finalmente respecto a las facilidades turísticas de la nutrición canina que se le brinda a las mascotas de los huéspedes de los hoteles de San Isidro y Miraflores apreciamos que ninguno de los hoteles han implementado el servicio específico de alimentación para las mascotas, tanto los administradores como los huéspedes con mascotas afirman que la alimentación de la mascota depende exclusivamente del dueño, pero uno de los administradores y la mayoría de los huéspedes entrevistados afirman que dicho servicio sería beneficioso para la mejora de la atención del servicio a los huéspedes, podría representar un valor agregado del servicio standart que se le da a los huéspedes con mascotas.

### **Entrenamiento y entretenimiento**

Referente a las facilidades de entrenamiento y entretenimiento ninguno de los hoteles brindan estos servicios. En el siguiente argumento tenemos al administrador 1 , mencionan que la mascotas mayormente permanece en la habitación “No, ósea si vienen con un perro o gato deben estar en una habitación privada, pero si es manejable pueden estar en un cuarto” “No, porque mas nos enfocamos en dar prioridad al cliente, Además alrededor del hotel existen varios parques en donde los pueden sacar a pasear” “No contamos con piscina, bueno podría ser que no se implementó por la falta de espacio.” Administrador 2: “No, ellos solo permanecen en las habitaciones con su dueño, una razón podría ser porque no llegan consecutivamente mayormente es los fines de semana” “No ofrecemos ese servicio porque me parece que para ello se deberán tomar cuidados especiales, adiestrar a un perro no es fácil el huésped podría quejarse por la forma en que los tratan” ”No

tenemos piscina ni para los huéspedes ni mascotas, quizás en un futuro se podría implementar, siguiendo algunos estándares y con mucha higiene”. Pero el administrador 3 menciona que permanecen en la habitación y asignan algunos amenitis y se piensa en un futuro, “No, solamente es la habitación y bueno dentro de ello brindamos un colchón para el can , bolsas para el recojo de sus heces , bebederos y si el cliente lo solicita una correa para el perro ya que mayormente llegan con su correa. Una razón podría ser el tema de higiene y el gran olor que puede producir” “Adiestramiento no, porque pienso que no es necesario y bueno en lo que es entretenimiento `solo están en la habitación más allá no tenemos un espacio en donde puedan distraerse.” “No, nuestra piscina es usualmente para nuestros huéspedes , no es implementado por el momento pero si la demanda de los canes aumentara pienso que podría construirse una especialmente para estos animalitos”

Con respecto a las áreas de entrenamiento y entretenimiento los propietarios mencionan que no se les brindo este tipo de servicio pero de que si les encantaría este servicio como menciona el propietario 1 “ El Flying Dog hostel no cuenta con una área de juegos para mascotas. La verdad es que nunca he encontrado un hotel que cuenta con este servicio. Me parece que es también un servicio que se puede encontrar en dog friendly hoteles de lujo. Aun así, me encanto la ubicación del Flying Dog hostel cerca del Parque Kennedy. Pudimos caminar todos los días en el parque pero también en los malecones. Por su puesto, me encantaría que los hoteles propusieran un area de juegos para mascotas. Tendría que ser segura para que no se escapen, con agua, algunos juguetes y bolsas a disposición” “No, el Flying Dog hostel no cuenta con una área de adiestramiento o entretenimiento, si me gustaría ayudaría a que los huéspedes controlen mejor a sus mascotas” “No, el Flying Dog hostel no ofrece el servicio de piscina, ni para humanos ni para mascotas. Por su puesto me gustaría quedarme algún día en un hotel que cuenta con este servicio pero creo que no es una prioridad en la mayoría de los hoteles” y el propietario2: “No cuenta con juegos para mascotas ahora si de todas maneras seria chévere que hubiera un espacio como seria ese servicio la verdad no se hay algunas zonas de parques como para perro que ponen algunas cosas en donde los perros puedan jugar, pero sinceramente mi perra lo único que necesita es un espacio un poco grande sobre todo mejor si es gras y tener otros perros con los que jugar y ya se pone a jugar y

por ahí algunos juguetitos para perros” “Sobre el adiestramiento tampoco cuentan con este servicio de hecho seria paja que hubiera podrían incluirlo como un servicio aparte en donde uno pueda pagar a parte como un curso de unas horas adicionales en donde te puedan dar unas técnicas para adiestrar si me parece interesante” “ Sobre la piscina si sería definitivamente genial pero pienso que debería ser una piscina especialmente para ellos porque dudo que los huéspedes quieran meterse junto con ellos no jaja, el hotel no tiene ese servicio ahora yo si he escuchado esos hoteles pero esos son hoteles más campestres como Cieneguilla o Chosica y tú puedes meterte a la piscina con tus perros, yo nunca he ido pero si he escuchado” y el propietario<sup>3</sup>: No tiene ningún área publica donde puedan estar las mascotas durante la estadía.

Si hubiera el espacio, sería bonito un pequeño jardín con algunos jueguitos e inclusive donde puedan hacer sus necesidades. Por ejemplo en la Costa Verde existe un parque canino, donde los perros tienen algunos juegos, como los niños donde pueden distraerse. Es solo un pequeño espacio, nada muy elaborado. Propietario<sup>3</sup> “El hotel no cuenta con este servicio, no creo sea necesario una rea así, ya que las clases de adiestramiento no son solo de una y ya. No es un entretenimiento sino clases de aprendizaje y con una o dos no sería suficiente. Esto toma semanas y eso es cosa de cada dueño y podría hacerse en casa no en un hotel donde solo vas a pasar unos días fuera de casa.” “Seria divertido, al menos contar con una pequeña pocita para los que disfrutan del agua. Mi perrita no le gusta pero a mi Golden si, pero existen restricciones de tamaño para ingresar al hotel, lo cual es valido. Quizás seria mucho alboroto un área así en el hotel, depende también de cada personalidad y compartimiento del animal.

Yo conozco a mi perrita y es demasiada tranquila, creo que no le gustaría el agua. Pero si hay otras razas que disfrutan pero al ser grandes ya sería más caótico. No estoy tan segura que sea una buena opción pero si de contar con un espacio donde ellos puedan acompañarnos a nosotros a la piscina por ejemplo. Luego el propietario<sup>4</sup> menciona: “No, mi perro se paseó casi por todo el hotel pero ellos no tienen un espacio en donde ellos puedan jugar, si me gustaría que brinden ese servicio ya que podría dejarlo ahí por un momento mientras hago otras cosas.” “uhmm no el hotel no tiene servicio, a mi parecer adiestrar y entrenar toma tiempo , pienso que ese

servicio no sería necesario quizás para huéspedes que se queden un buen tiempo” “El hotel si tiene piscina pero mi perro no podía ingresar pero si me gustaría que tengan una piscina en donde puedas ingresar con tu mascota mis hijos se divertirían mucho y también mi perro, como sería el servicio? Quizás una piscina medianita con algunos juguetes o pelotas sería suficiente” Finalmente el propietario 5 dice que “No cuenta con área de juegos y si me gustaría ya que así podría dejarlo en el hotel y no se quedaría aburrido lo podría dejar en esa área , podría ser un espacio encercado donde pueda correr con unos juguetitos y siempre y cuando alguien este al cuidado de mi mascota.” “En el hotel que me hospede no tenía ese servicio, pienso que no sería necesario y si tuvieran ese servicio debería de ser bien cuidadosos porque entrenar a un perrito no es fácil., deberían de contar con un buen personal capacitado” “Pucha seria increíble! Ya que a mi perrita le encanta estar en la piscina pero el hotel no brinda ese servicio si tienen piscina pero es solo para las personas, quizás podrían añadir este servicio una piscina especialmente para los huéspedes que solo entren con mascotas, porque existen personas que no les guste eso .”

Tal como lo dijeron nuestras entrevistas lo pudimos contrastar con nuestra guía de observación, los hoteles Petfriendly de San Isidro y Miraflores no cuentan con ningún servicio de entrenamiento y entretenimiento pero se pudo observar que las mascotas si son bienvenidas en todas las áreas, tal como lo comento un propietario de mascota , que no tubo ningún inconveniente estar en cualquiera área con su mascota.

Finalmente podemos deducir que las facilidades de entrenamiento y entretenimiento nos indican los administradores como los propietarios de las mascotas que se hospedaron en los hoteles de san isidro y Miraflores que no brindan este servicio, además los administradores dicen que los propietarios con sus mascotas salen del hotel y los pasean alrededor ya que existen varios parques, sin embargo los propietarios de mascotas dicen que seria una buena idea implementar este servicio un pequeño espacio a gras en donde ello puedan correr y con algunos juguetes.

## Seguridad

Con respecto a la seguridad que se le brinda a los huéspedes con mascotas , el administrador 1 y 2 mencionan que las cámaras de video son para los huéspedes y de paso para los canes .“ Tenemos una camaral en general eso también ayuda a la mascota por si es que pasara algo. Bueno, mayormente el huésped debe de estar al tanto de su mascota, de todas formas si lo vemos suelto al can rápidamente avisamos a su dueño. Administrador1:

“Tenemos una camaral en general eso también ayuda a la mascota por si es que pasara algo. Bueno, mayormente el huésped debe de estar al tanto de su mascota, de todas formas si lo vemos suelto al can rápidamente avisamos a su dueño”

“No tenemos ningún protocolo establecido ni realizamos capacitaciones sobre eso ya que lo cuidamos como si fueran nuestras propias mascotas” Administrdor2

“Tenemos cámaras de video sí, pero es para la seguridad de los huéspedes, pero si existiera algún percance también hacemos el uso de ello.” “No, nosotros no tenemos mucho contacto con las mascotas por ende no realizamos ningún protocolo” y el administrador 3 , menciona que si cuentan con cámaras de seguridad para los canes “Si , contamos con cámaras de seguridad si encaso ocurre un imprevisto por supuesto que hacemos la verificación por las cámaras. En el tema de seguridad, ni bien sabemos que se va a hospedar un perro nuestro personal esta obligado a dejar un cartel en la manija de la puerta donde se indica que hay una mascota de visita, otro punto es que si el perrito se encuentra solo en la habitación ninguno de nuestro personal puede ingresar hacer limpieza si es que solo está el perrito por varios factores por que se escape o que le pueda pasar algo al perro y el huésped diga le haz pegado o le ha pasado tal cosa entonces mientras el perro este solo los chicos no tienen la autorización de ingresar.” “A muchos nos gusta los animalitos los tratamos como nuestros huéspedes pero como menciono mayormente nuestro personal no tiene mucho contacto con ellos”

Respecto a la seguridad que brindan los hoteles a las mascotas, el propietario con mascota nos comentan que si cuentan con cámara en general pero también mencionan otros propietarios que no le ofrecieron un servicio adicional de seguridad. Como nos dice el propietario 1” El Flying Dog hostel cuenta con cámaras de seguridad en general en las áreas comunes, no especialmente para las mascotas.

No creo que necesitan implementarlo porque el hostel no es tan grande y cuenta con una puerta de seguridad al frente de la recepción” “Pude dejar la caja de transporte de mi mascota en el guarda equipaje del hostel. Algunas veces deje también a mi mascota en la habitación sin ningún problema. “” En el Flying Dog hostel, todo el personal estuvo muy lindo y cariñoso con mi mascota. Allí vive un gato que se llama Pedro. A él no le gustó mucho la presencia de un perro en su lugar pero todo” mientras que el propietario 2 dice que no le ofrecieron este servicio pero si le gustaría que lo implemente en una zona especial:” “Sobre la seguridad el hotel no me ofreció cámara que monitorean a mi perrita me imagina que si deben tener sus cámaras, pero no que los monitoreaban constantemente creo que simplemente podrían usar las mismas cámaras para poder vigilar las mascotas eso seria en un caso en que halla una zona especial donde los perros puedan estar sueltos y ahí implementar unas cámaras de seguridad como para vigilarlos” “Ningún otro solo las cámaras” “El trato fue muy bueno ahora si se notó raro osea todavía no era muy común parece que las personas llegaras al Westin bueno para empezar solo estuve de un día a otro y ahora cada vez que salía con mi perrita por el hotel toda la gente se asombraba de que me habían dejado que este con mi perrita por ahí entonces concluí que no era muy común para los turistas, pero Si el trato fue muy bueno todo atendieron bien a mi perrita” finalmente el Propietario3 menciona “La mascota solo puede permanecer dentro de la habitación, por ende no creo que haya cámaras de video. Si estuvieran en un lugar común todas las mascotas de todas maneras sería necesario, y hasta complicado porque lidiar con varios perros que no se conocen, no siempre es seguro” también comentan que el trato por parte del personal es muy amable “El trato si fue amable, nos dieron una camita muy cómoda, sus platitos de comer y las bolsitas para recoger las heces. Es muy bonito desde el inicio que sea pet friendly, es un plus para los huéspedes”.

El propietario 4 nos dice “si, el hotel si tiene cámaras, pero la seguridad es en general más para los huéspedes o en caso que exista un robo y si estoy conforme me sentí seguro con mi mascota en el hotel” No he podido observar otro. “El trato por parte del personal del hotel fue bueno, todos fueron amables desde el ingreso y muy atentos a todo lo que solicitábamos “ Finalmente el propietario 5 dice “El hotel si cuenta con varias cámaras de video pero que estén súper pendientes de mi mascota



no! es en general y si estoy conforme con la seguridad que brindan” “Creo que ningún otro pero como mencione la seguridad es muy buena siempre están pendientes de todo y el personal de seguridad siempre está rondando por el hotel” “Desde que ingrese al hotel todos fueron súper amables hasta parecía que estaban felices de tener a un huésped perruno todos saludaban a mí y a mi mascota me sentí muy cómodo”. Respecto a la seguridad que se le brinda a las mascotas de los huéspedes de los distritos de San Isidro y Miraflores, los administradores indican este servicio se brinda en general tanto como los huéspedes y mascotas si en caso ocurre algún problema inmediatamente revisan las cámaras por otro lado los propietarios de mascotas afirman que si existen cámaras de seguridad pero que no le ofrecieron especialmente ese servicio.

### **Servicio veterinario**

Referente a los servicios veterinarios, los administradores comentan que no brindan ese servicio pero que si se les brinda información de un centro veterinario si en caso ocurre alguna emergencia como menciona el Administrador1: No brindamos ningún servicio veterinario porque alrededor del hotel se encuentran cercanos centros de veterinaria donde podrían recurrir los huéspedes con sus mascotas “ administrador 2: “No, ningún servicio veterinario pero si en caso ocurre alguna emergencia brindamos información de algunas clínicas veterinarias, no sabría decirte el motivo” administrador3 “Si en caso pasa algun imprevisto le damos el dato de unos veterinarios que estan cerca, pero nosotros no estamos asociados con algún centro de veterinario el motivo seria por que más brindamos servicios a los huéspedes mas no a las macotas” .Acerca del servicio veterinario los propietarios con mascotas comentan que ese servicio no lo tienen pero que a los propietarios de mascotas les encantaría que sea incluido como un servicio como menciona el propietario 2: “ No me brindaron ningún tipo de ese servicio bueno si podría ser como un servicio adicional que puede brindar un hotel sobre todo quizá para alguna emergencia que pueda a ver sobre todo algunos equipos y personal que pueda ayudar si en caso existe alguna emergencia con tu mascota si de todas maneras seria chévere que existiera eso” el propietario 3 menciona que esto no es común aquí pero que en otros países si, además si serviría el servicio para turistas que vienen del extranjero y no conocen

la ciudad, “No hice uso de ningún veterinario y no creo que tengan el servicio, en ningún momento me lo mencionaron. Quizás en otros países donde esto sea mas común hay mas servicios que ofrezcan, aca no habia nada adicional para la mascota, solo el ingreso a mi habitación.

De hecho si un extranjero viene si sería bueno que cuente con un servicio o alguna veterinaria afiliada a dónde acudir en caso de emergencia “el propietario 1 nos dice que no le ofrecieron el servicio y de que mínimo deberían de dar una lista con los centro veterinarios cercanos “Afortunadamente, no necesite ningún servicio de veterinaria durante mi estancia en Miraflores. Creo que los dog friendly hoteles deberían tener una lista con los datos de los veterinarios más cercanos y los teléfonos de emergencia veterinaria de la ciudad”. Finalmente tenemos al propietario 4 y menciona “ El hotel no tiene ese servicio , sería bueno que implementen al menos que tengan lo necesario, si en caso le ocurre un accidente a mi mascota , me beneficiaria en el tiempo y en no ir a buscar un veterinario por otro lado “ “El hotel no presenta ese servicio, sería buena idea que implementen algo pequeño con lo más básicos por si en caso algún perrito se sienta mal , me beneficiaria en que no tengo que salir a buscar un veterinario si en caso mi perro se pone mal simplemente usaría los servicios del hotel” . Por último, referente a los servicios veterinarios, los administradores de los hoteles de San Isidro y Miraflores afirman que no brindan ese servicio, pero aseguran que, si uno de sus huéspedes tiene un problema con su mascota, brindan una lista de los centros veterinarios más cercanos y confiables mientras que los propietarios con mascotas indican que el servicio veterinario no lo tienen en los hoteles, pero de que sería buena idea de que sea incluido como un servicio adicional.

### **Spa para mascotas**

Sobre los servicios de higiene que ofrece el hotel a los propietarios de mascotas , indican los administradores que no brindan servicio de higiene a las mascotas pero adicionalmente si las mascotas hacen sus necesidades ellos están dispuestos a limpiarlo como menciona el administrador1 “No ninguno, normalmente ellos son los que limpian las necesidades de su propias mascotas pero si nos piden unan bolsa

le damos o si nos piden que limpiemos nosotros también lo podemos hacer pero normalmente los huéspedes saben que tienen que hacer sus necesidades afuera del hotel” y el administrador 2 menciona que no lo brindan por tema de seguridad “ No brindamos servicios de higiene a la mascota por tema de seguridad como le mencione nuestros trabajadores solo ingresan a la habitación a limpiar el cuarto cuando la mascota no se encuentra en la habitación, por el momento no pensamos en implementarlo” finalmente el administrador 3 dice que “Nosotros no brindamos ningún servicio de higiene a la mascota, uhm pensar en implementarlo quizás si en un futuro si la demanda de mascotas seguiría en aumento”. Respecto a los servicios de higiene que brinda el hotel a los propietarios de mascotas, los propietarios mencionan que este servicio no es incluido y el propietario 1 indica que este servicio no le parece importante “No, el Dog Flying hotel no cuenta con servicios de higiene para mascotas. Igual, este servicio no me parece importante”. Mientras que al propietario 2 “ le parece interesante que es servicio sea incluido “Sobre el spa no había ese servicio, si sería genial, creo que este servicio sería muy bueno para el hotel porque si tu estas viajando con tu mascota probablemente tu quisieras bañarlo y buscar algún servicio externo al hotel para bañarla de hecho más fácil es que el mismo hotel te pueda brindarlo así que si sería chévere que hubiera, en que me beneficiaría justo en eso de tener ese servicio dentro del hotel” lo mismo que el propietario 3 indica que sería bueno para los extranjeros que llegan con su mascota “No me ofrece ningún servicio. Como menciono si es un extranjero el que se hospeda puede sentir más necesidad de contar con otros servicios, por ejemplo vienen de un viaje largo y se ensucian es bueno tener la oportunidad de bañarlo. Al menos no me ofrecieron así que no creo que cuenten con el servicio”. Luego tenemos al propietario 4 y nos dice “Bueno las necesidades de mi mascota yo las limpiaba en lo que es servicio de limpieza a mi mascota eso no brindan , quizás no sea muy necesario a mi parecer porque yo mismo puedo limpiar a mi mascota en mi hogar” finalmente tenemos al propietario 5 y nos comenta “No me brindaron servicios de higiene solo me dieron un dispensador para que pueda recoger las necesidades de mi mascota, si sería bueno que implemente un servicio de higiene como baños, cortes de pelo sería estupendo.

Finalmente con respecto a las facilidades turísticas del servicio de higiene para las mascotas de los propietarios, los administradores de los hoteles de San Isidro y Miraflores indican que no tienen este servicio para las mascotas por tema de seguridad ya que brindar un servicio como higiene a las mascotas es delicado, el huésped se puede quejar que fue agredido o mal atendido por otro lado los propietarios con mascotas indican que no obtuvieron ese servicio, para algunos les parece que debería ser incluido y para otros que no es algo muy importante.

#### **IV.    Discusión**

En la actualidad existe poca difusión sobre el turismo con mascotas, esto es consecuencia de los pocos establecimientos que se consideran *petfriendly*, cabe mencionar que, con el tiempo mucho de los turistas cuentan con una mascota y son considerados parte de la familia entonces optan por realizar viajes acompañados de sus mascotas y cada vez buscan lugares turísticos en donde se permita el acceso y brinden servicios hacia su mascota. Por lo tanto, hoy en día en los distritos de San Isidro y Miraflores existe un mayor flujo de turistas y en ellos un porcentaje que llegan acompañados de su mascota, por ello, esta investigación busca determinar qué clase de servicio se les está brindando a las mascotas por ende el resultado del presente trabajo es importante ya que ayudará a que este nuevo tipo de turismo sea más difundido.

Es importante mencionar que, los estudios mencionados en los antecedentes de la presente investigación, son estudios que se asemejan al objetivo principal de este estudio. Como es el caso de la investigación de Dávalos (2016), esta investigación se enfoca en facilidades para mascotas pero en establecimientos de alimentación lo que ya es muy común en diversos lugares turísticos a diferencia de nuestro trabajo que es en establecimientos de hospedaje en donde la seguridad y el higiene es un factor importante ya que las personas pasan un mayor tiempo y es más cuidadoso, Por otro lado, el autor usa el enfoque cuantitativo, el cual presenta algunas limitaciones para poder realizar el análisis del objeto de estudio a diferencia de nuestro trabajo que realizamos el enfoque cualitativo de esa forma se busca poder obtener una información más concreta, que es lo que buscan o debería de implementarse para su mascota.

Otro antecedente a mencionar es de Risco (2017) en su tesis titulada, que desarrollo una investigación en donde tratan de analizar si es factible la creación de un sector hotelero para mascotas en la ciudad de Guayaquil – Ecuador. Esta investigación es de enfoque mixto, por lo tanto,<sup>4</sup> realiza entrevista y encuesta a diferencia de la presente investigación que se enfoca más en una entrevista. Por último, Risco (2017)

indica que su tesis está enfocada en ver si es factible la creación de un hotel, pero solo para mascotas, mientras que esta investigación se basa en determinar hasta qué punto son las facilidades turísticas para la mascota, en establecimientos hoteleros donde el ingreso es para el dueño y su mascota, cabe resaltar que manejar un hotel solo para canes y felinos es más manejable a comparación de un hotel donde el acceso y los servicios son para ambos.

De igual forma tenemos una investigación que tiene relación con nuestro tema de estudio De la Cruz, (2013), en donde desarrolla una investigación sobre la creación de una microempresa de servicios para caninos dirigidos a turistas en Cantón la Libertad en el país de Ecuador. La presente investigación es de diseño no experimental de enfoque cuantitativo, a diferencia de nuestro estudio que es de enfoque cualitativo, otro punto es que se realiza el estudio para creación de una microempresa para las mascotas, mientras que en mi tema se desarrollan empresas grandes que tienen cadenas en otros países.

Otro antecedente a mencionar es Barrios, L. , Miranda, F. (2016), esta investigación se basa en la creación de un hotel para mascotas en Cartagena, asimismo, en su investigación resalta , la creación de una empresa de hospedaje que brinden servicios para las mascotas de los turistas que se hospeden, a diferencia de nuestra investigación , es que ya existen estos establecimientos hoteleros que brindan el acceso a las mascotas y son muy bien recibidos.

Con los antecedentes mencionados, se puede deducir que no solo en la localidad de Lima, específicamente en los distritos de San Isidro y Miraflores existen estos establecimientos petfriendly , sino que también en hoteles internacionales existe el acceso con tu mascota pero con mayores ofertas y servicios. El objetivo del presente trabajo de investigación no solo es determinar las facilidades turísticas que brindan a las mascotas sino el de identificar problemas que presentan para que en un futuro poner en marcha proyectos que ayudaran a realizar un turismo para todos.

Las facilidades o servicios que brinda los hoteles a las mascotas son lo más básico como acceso a todas las áreas una cama y seguridad, esto limita en gran parte la calidad de la atención de los hoteles que pueden ofrecer a los turistas con mascotas, ya que el tema de la seguridad es elemental para el desplazamiento de los turistas, tal como, lo afirma Cavanaugh (1999) menciona que la salud, seguridad y bienestar de las mascotas se deben considerar como una parte integral en cualquier centro de establecimiento. Si decide alojarle en una residencia canina, debería acercarse a ver las dependencias y el lugar donde se alojan los perros para comprobar que sea un lugar limpio. Por ende, consideramos que, los establecimientos hoteles pet friendly deben de contar con una excelente seguridad porque no lo manejan de una forma adecuada esto podría ocasionar graves consecuencias en la percepción de la totalidad de los servicios turísticos que ofrecen los hoteles a las mascotas de sus huéspedes.

Otro punto, es que se pudo evaluar la facilidad de entrenamiento y entretenimiento, lamentablemente en estos establecimientos hoteleros no presentaron ningún espacio en donde las mascotas de los huéspedes puedan pasar un tiempo de diversión o un lugar donde puedan jugar, esto es fundamental por parte de los huéspedes, de tal manera los podrían dejar por un tiempo, mientras que ellos realizan otras actividades, Asimismo, Según Medina (2015) indica que “Incidir positivamente en el bienestar de la mascota, el entretenimiento tanto para usted como para su perro es esencial. Dichos juegos hacen que el animal este ocupado y se sienta más seguro, además, de potenciar la relación entre este y su dueño cualquiera puede hacer que su mascota haga cosas increíbles. Se trata de ejercicios pensados para todas las mascotas que disfrutan compartiendo actividades y juegos variados, independientemente de la edad, altura, forma física o conocimientos que tengan”, apreciamos que Medina completa nuestra reflexión, ya que consideramos que esta actividad para la mascota es un elemento fundamental para una mejor facilidad para los huéspedes con mascotas.



De igual manera, se pudo evaluar las facilidades turísticas de Alimentación y/o Nutrición para los huéspedes con mascotas donde a través de la entrevista pudimos determinar que los huéspedes optan por llevar su propia comida para su mascota , ya que la mayoría prepara una comida casera combinada con croquetas porque de esa forma presenta mas componentes nutritivos, asimismo lo sustenta ( Carey, C y Daristotle, H. ,2001) El termino nutrición hace referencia al estudio de los alimentos y nutrientes de otros componentes contenidos a ellos. Esto incluye el análisis de las acciones de cada nutriente, sus interacciones y su equilibrio dentro de la dieta. Asimismo, la ciencia de la nutrición estudia el modo en que un animal ingiere, digiere, absorbe y utiliza los nutrientes. En los hoteles que realizamos las entrevistas, ninguno de ellos ofrece un servicio de venta de comida para las mascotas pero por parte de huéspedes opinan que sería una buena opción incluirlo dentro de sus servicios.

Según Endara, (2009) menciona que el servicio de Spa para mascotas” es Instalar todo un servicio completo de relajación y masaje para mascotas, que atienda especialmente a perros y gatos, brindándoles un servicio de masaje, baños de hidromasaje, tratamiento de ozono, gimnasio, entre otros. Todo esto en un lugar especialmente adecuado con luces, sonidos y olores enfocados a disminuir el estrés y la ansiedad de la mascota” . En la evaluación de los resultados se identificó que los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores, no presentan este servicio ya que se enfocan en brindan un mayor servicio al huésped que a sus mascotas pero por parte de los huéspedes entrevistados la mayoría mencionó que sería un servicio beneficiario para ellos y para los hoteles que se beneficiarían económicamente.

En el presente proyecto de investigación se ha podido apreciar que ninguno de los establecimientos hoteleros que se consideran petfriendly brindan servicios adicionales a las mascotas. Además, algunos de los huéspedes entrevistados consideran que si se implementá aquellos servicios para su mascota, harían uso de ellos , ya que les beneficiara con respecto al tiempo , en no tener la necesidad de

salir del hotel y buscar en otros lugares que además pueden ser de desconfianza para ellos.

En esta investigación tuvimos algunas limitaciones cuando realizamos el trabajo de campo realizamos las entrevistas y algunos fueron realizadas vía internet, ya que al poder contactarnos con los huéspedes que hicieron uso de los servicios era complicado por políticas de seguridad por parte de los hoteles. También, existieron algunas complicaciones para contactarnos con los administradores de aquellos hoteles porque mucho de estos establecimientos hoteleros tienen convenio con universidades prestigiosas, pero después de mucha persistencia logramos terminar con nuestras entrevistas.

Finalmente, consideramos que esta investigación puede ser complementada a un futuro , desarrollando un plan de acción en donde muestre a estos hoteles como y que beneficios puedes obtener si brindan más servicios a los huéspedes con mascotas , adicionalmente esto ayudará a generar más turismo y potenciar lo lugares que se encuentran alrededor, ya que estos hoteles Pet Friendly se encuentran ubicados en distritos turísticos que son San Isidro y Miraflores.

## **V. Conclusiones**

En la actualidad, el turismo con mascotas viene a ser una actividad que con el tiempo va tomando con mayor fuerza en el mercado turístico, por lo tanto, en esta investigación determinamos, que las facilidades turísticas para los huéspedes con mascotas son básicos. Además, pudimos apreciar en los resultados que existe una demanda inicial que refleja un interés en este nuevo tipo de servicio.

Las facilidades turísticas referente a la alimentación y/o nutrición para mascotas es nulo, en los hoteles considerados petfriendly , ninguno ofrece el servicio de alimentación ya que los administradores de los hoteles mencionaron que la mayoría de los huéspedes que llegan con mascotas suelen traer su propia comida , sin embargo, en nuestro análisis de resultados se pudo determinar que los huéspedes entrevistados consideraron que sería una buena opción implementar este servicio.

En el ámbito de facilidades de entrenamiento y entretenimiento a los huéspedes con mascotas, pudimos determinar que el hotel no cuenta con ese servicio por falta de espacio y poca demanda de propietarios con mascotas, cabe mencionar que los huéspedes entrevistados mencionaron que sería una buena opción implementar un espacio en donde sus mascotas puedan pasar el tiempo distrayéndose mientras que ellos realizan otras actividades.

En cuestión a la seguridad que se le brinda a los huéspedes con mascotas, se determinó que, si tienen los medios necesarios de seguridad para mantener a una mascota dentro del establecimiento ya que existen cámaras de seguridad en cada área y personal de seguridad rondando por todo el hotel. Además, los huéspedes que se hospedaron con su mascota mencionaron que se encuentran conforme respecto a esta dimensión.

Respecto la dimensión de servicios veterinarios, se pudo determinar que, en ninguno de los establecimientos hoteleros petfriendly cuentan con este servicio, pero si en caso, las mascotas de los huéspedes tuvieran alguna emergencia, alguno de los hoteles cuenta con una lista de centros veterinarios que son de confianza, Asimismo,

en nuestro análisis de resultados los huéspedes entrevistados nos indicaron que sería de gran ayuda para ellos, si en caso tuvieran algún problema con su mascota.

Finalmente, las facilidades en referencia al servicio de spa para las mascotas, no brindan este servicio en los establecimientos hoteleros petfriendly. Los administradores de estos hoteleros mencionaron que no les parece algo importante. Asimismo, en nuestro análisis de resultados, los huéspedes con más mascotas afirmaron que, no les parece algo de mucha importancia, pero si engreirían a sus mascotas con estos servicios.

## VI. RECOMENDACIONES

Las facilidades turísticas para los huéspedes con mascotas en los establecimientos *petfriendly* podría mejorar con la implementación de algunos servicios para las mascotas en los establecimientos hoteleros Pet Friendly, esto ayudaría a generar nuevos espacios para un nuevo segmento del mercado como es el caso de turistas con mascotas.

Con respecto a las facilidades turísticas de alimentación y/o nutrición se recomienda ofrecer un servicio de alimentación con componentes nutritivos por ejemplo, croquetas que presenten un porcentaje mayor de nutrientes a comparación de las galletas comerciales que se ofrecen en el mercado o si el huésped lo solicita, algo casero como pollo o camote .

En el ámbito de entrenamiento y entretenimiento no es necesario la implementación de este servicio, ya que, aun existe una demanda inicial como para aperturar este servicio. Además, para algunos de los huéspedes entrevistados consideraron que no es un servicio muy necesario.

Con respecto a las facilidades turísticas de seguridad, la mayoría de los huéspedes se sienten satisfechos con la seguridad que le brindaron hacia su mascota, por otro lado, podrían capacitar al personal de estos hoteles Petfriendly para incentivar sus aportar a este nuevo sector turístico.

Referente a los servicios veterinarios, no es necesario la implementación de este servicio , ya que algunos de los entrevistados mencionaron que no es de mucha importancia, sin embargo la otra parte de los entrevistados indican que esto sería de mucha ayuda para sus mascotas.

Por último, en la dimensión de spa para mascotas se recomienda que no es necesario implementar este servicio, ya que, aun no existe una demanda alta para implementar este servicio, por lo tanto no cubrirían los gastos de la inversión sobre este servicio de spa para los propietarios con mascotas.



## **VII. REFERENCIAS**

Álvarez, J. (23 de marzo de 2015). *Perú país perruno*. Recuperado de :  
<https://www.ipsos.com/es-pe/peru-pais-perruno>

Acerenza, A. M. (2012). *Conceptualización, origen y evolución del turismo*. México: Trillas.

Baena, G. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Grupo Editorial

Barrios, L. Y Miranda, F. (2016). *Estudio de factibilidad para la creación de un hotel para mascotas (perros y gatos) en la ciudad de Cartagena*. (Tesis de licenciatura)  
 Recuperado de:

<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/5512/1/ESTUDIO%20DE%20FACTIBILIDAD%20PARA%20LA%20CREACION%20DE%20UN%20HOTEL%20PARA%20MASCOTAS%20%28%20PERROS%20Y%20GATOS%29%20%20EN%20LA%20CIUDAD%20DE%20CARTAGENA.pdf>

Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: La Muralla S.A

Buscarons, F. (2005). *Análisis inorgánico cualitativo sistemático*.

Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=5xjctvSHSJIC&pg=PA36&dq=que+es+la+muestra&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiRjv6h4YLXAhVIRyYKHYdLAXAQ6AEIRDAG#v=onepage&q=que%20es%20la%20muestra&f=false>

Carey, C y Daristotle, H. (2001). *Nutrición canina y felina*. (2 Edic.) Madrid: Harcourt.

Carrión, D y Ballesteros, E. (2007). *Cuadernos docentes, culturas identidades y gestión turística*. Recuperado de:

[https://books.google.com.pe/books?id=0JrPfd7WyywC&printsec=frontcover&dq=cuadernos+docentes&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=cuadernos%20docentes&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=0JrPfd7WyywC&printsec=frontcover&dq=cuadernos+docentes&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=cuadernos%20docentes&f=false)

Cavanaugh, E. (1999). *Bóxer*. Recuperado de:

[https://books.google.com.pe/books?id=cewnnufe\\_ocC&pg=PT82&dq=salud+y+seguridad+en+los+perros&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjQ0ovql-TWAhUCQCYKHUxhBUM4ChDrAQglMAA#v=onepage&q=salud%20y%20seguridad%20en%20los%20perros&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=cewnnufe_ocC&pg=PT82&dq=salud+y+seguridad+en+los+perros&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjQ0ovql-TWAhUCQCYKHUxhBUM4ChDrAQglMAA#v=onepage&q=salud%20y%20seguridad%20en%20los%20perros&f=false)

Cebrián, F. (2008). *Turismo rural y desarrollo local*. España: Ediciones de la Universidad de Castilla – La Manch.

Corbin J, y Strauss, A. (2002). *Bases de la investigación cualitativa*. Antioquia: Editorial Universidad de Antioquia.

Como viajar con tu mascota en un avión.( 21 de Julio de 2017). *Publmetro*. Recuperado de : <https://publmetro.pe/actualidad/noticia-como-viajar-tu-mascota-avion-62731>

Davalos, M. (2016). *Facilidades turísticas para mascotas como un servicio adicional de los establecimientos de alimentación de Cantón Ambato provincia de Tunguragua* (Tesis de licenciatura). Recuperado de: <http://redi.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20111/1/TESIS%20firmas%20pdf.pdf>

El Correo. (09 de Enero de 2016). Desde hoy maltratadores de animales irán a prisión, se promulgo Ley de Protección Animal. p.8.

De la Cruz, K. (2013). *Creación de microempresa de servicios para caninos dirigidos a turistas en Canton la Libertad, Provincia de santa elena para el año 2014*. (Tesis de titulación) Recuperado de:<http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1249/1/CREACI%C3%93N%20DE%20MICROEMPRESA%20DE%20SERVICIOS%20PARA%20CANINOS%20DIRIGIDOS%20A%20TURISTAS%20EN%20EL%20CANT%C3%93N%20LA%20LIBERTAD%2C%20%20PROVINCIA%20DE%20S.pdf>

Endara, A. (2009). *300 ideas de negocios para Latinoamérica*. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=OKJbDQAAQBAJ&pg=PT1&dq=300+ideas+de+negocio+para+latinoamerica&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiGrtrgx6jXAhVB6SYKHcfDAHMQ6AEIJTAA#v=onepage&q=300%20ideas%20de%20negocio%20para%20latinoamerica&f=false>

El Comercio (22 de julio de 2015). Hoteles para mascotas: viaja tranquila en Fiestas Patrias. Recuperado de :<http://elcomercio.pe/viu/mascotas/hoteles-mascotas-viaja-tranquila-fiestas-patrias-279934>

El turismo que viene nuevos hábitos de viaje. (Enero, 2008). *Sociedad Tendencias*. Recuperado de: [http://www.uhu.es/uhtur/documentos/monografias4/sociedad tendencias\\_54.pdf](http://www.uhu.es/uhtur/documentos/monografias4/sociedad tendencias_54.pdf)

Estos son los países mas Pet Friendly de Latinoamérica (Abril, 2018). *El vinculo que nos une Oxitocina animal*. Recuperado de: <https://www.oxitocinamagazine.com/2018/04/estos-son-los-paises-mas-petfriendly-de.html>

Fabiani, V. (2016). *Nuevas tendencias de turismo: viajar con mascotas*. (Tesis de titulación). Recuperado de : [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/61191/Documento\\_completo\\_\\_%20Nuevas%20tendencias%20en%20turismo.pdf-PDFA1b.pdf?sequence=1](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/61191/Documento_completo__%20Nuevas%20tendencias%20en%20turismo.pdf-PDFA1b.pdf?sequence=1)  
Fernández, A. (2004). *Investigación y técnicas de mercado*. (2. Edic). Madrid: Esic Editorial.

Figueira, M.(2002). Los ladridos de la historia. Recuperado de :<https://books.google.com.pe/books?id=HFNHI09jaP0C&pg=PT102&dq=viajes+mascota+historia&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjLg57FkbrWAhVCQiYKHR4iAKQQ6AEIUzAI#v=onepage&q=viajes%20mascota%20historia&f=false>

Gutiérrez, G y Granados, D. (22 de agosto de 2007). Interacciones humano -animal: características e implicaciones para el bienestar de los humanos.Revista Colombiana de Psicología. Recuperado de : [https://revistas.unal.edu.co/index.php/psicologia/article/view/1013/1469\](https://revistas.unal.edu.co/index.php/psicologia/article/view/1013/1469)

Hoateltur. (27 de Agosto de 2013). Turismo con mascotas, clave para atraer mas turistas nacionales. Parr. 1.

INEGI(2007).*Sistema de clasificación industrial de América del Norte.*

Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=uhZHDQAAQBAJ&pg=PA436&dq=los+servicio+para+mascotas+son&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjMtpXpq9rWAhVB2yYKHWb6CFkQ6AEIJTAA#v=onepage&q=los%20servicio%20para%20mascotas%20son&f=false>

López, A. (2002). *Metodología de la investigación Contable*. México: International Thomson Editores, S.A.

Marcelo, G. (2006) *.Introducción a la metodología de la investigación científica.*

Recuperado de:

[https://books.google.com.pe/books?id=9UDXP4U7aMC&pg=PA102&dq=metodologia+de+la+investigacion+transversal&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi\\_3pru7dLWAhWCSCYKHVtGBVsQ6AEILDAB#v=onepage&q=metodologia%20de%20la%20investigacion%20transversal&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=9UDXP4U7aMC&pg=PA102&dq=metodologia+de+la+investigacion+transversal&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi_3pru7dLWAhWCSCYKHVtGBVsQ6AEILDAB#v=onepage&q=metodologia%20de%20la%20investigacion%20transversal&f=false)

Marín, K y Pantoja, Y. (2014). *Plan de negocios para una guardería de perros en la vereda filo bonito de pereira.* (Tesis de titulación) Recuperado de:<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/5056/6581186132M337P.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Martínez, R.(2007). *La investigación en la práctica educativa: Guía metodológica de investigación para el diagnóstico y evaluación en los centros docentes*. Madrid: Fareso, S.A.

Martinez, L. (19 de octubre de 2016). Viajar con perro. Análisis del turismo

Dogfriendly [Mensaje en un blog] Recuperado de:

<https://lorenamartinezturismo.com/2016/10/19/viajar-con-perro-analisis-del-turismo-dogfriendly/>

Medina, Z. (2012). Estudio de factibilidad para la creación de una guardería de mascotas en la empresa mascolandia de la ciudad de ocaña norte de santander (Tesis de Grado). Recuperado de:  
<http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/972/1/27834.pdf>

Melgosa, F. (2004). *Derecho y Turismo. España*: Ediciones Universidad Salamanca

Millán, C. (2010). *Las normas de Cesar Millán*.

Recuperadode:

[https://books.google.com.pe/books?id=AzyZy4tziPQC&pg=PT25&dq=entrenamiento+segun+cesar+millan&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiVp6eF\\_KfXAhWB54MKHXv3CwYQ6AEIJTAA#v=onepage&q=entrenamiento%20segun%20cesar%20millan&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=AzyZy4tziPQC&pg=PT25&dq=entrenamiento+segun+cesar+millan&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiVp6eF_KfXAhWB54MKHXv3CwYQ6AEIJTAA#v=onepage&q=entrenamiento%20segun%20cesar%20millan&f=false)

Parra, M.( 2011) *Las facilidades turísticas y su incidencia en la afluencia de visitantes al corredor eco – turístico Quilotoa chugchilan provincia de cotopaxi* (Tesis de Maestría) recuperado de :<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2561/1/MA-GP-ECO-878.pdf>

Pineda, C. (2010) *La voz del estudiante el éxito de programas de retención universitaria*.

Recuperado

de:

<https://books.google.com.pe/books?id=RsAlx557jx0C&pg=PA58&dq=dise%C3%B1o+fenomenologia&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjOksXs5uLWAhWLRyYKHchpBzUQ6AEIMjAC#v=onepage&q=dise%C3%B1o%20fenomenologia&f=false>

Ponce, T. (13 de mayo del 2013). *Servicio a la orden de las mascotas. Revista Lideres*.

Recuperado de:<http://www.revistalideres.ec/lideres/servicios-orden-mascotas.html>

Rodríguez, A. (2003). *Metodología de la Investigación*. (5 Edic). México: Editorial Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación*.

Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=r4yrEW9Jhe0C&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjiiOi05ajXAhXGYyYKHcIfBc8Q6AEIQjAF#v=onepage&q=metodologia%20de%20la%20investigacion&f=false>

Ruiz, J. (2012). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. (5 Edic) Bilbao: Universidad de Deusto

Ruiz, C., Manchego, S., Miranda, C. y Mercado, L. (2011). *Supermercado para Mascotas* (Tesis de Titulación) Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/1362>

Sadornil, D. (2013). *Diccionario glosario de la metodología de la investigación social*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=XtlEAgAAQBAJ&pg=PT205&dq=metodologia+de+la+investigacion+sincronica&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiX-tawidrWAhWF5SYKHRgiAJ4Q6AEIJzAA#v=onepage&q=metodologia%20de%20la%20investigacion%20sincronica&f=falseCITAR AUTOR>

Sábado, J. (2009). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=MHgap8IN124C&pg=PA21&dq=que+es+poblacion+y+muestra&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwinweCFI4HXA hVE3SYKHSQZBsoQ6AEIKTAB#v=onepage&q=que%20es%20poblacion%20y%20muestra&f=false tawidrWAhWF5SYKHRgiAJ4Q6AEIJzAA#v=onepage&q=metodologia%20de%20la%20investigacion%20sincronica&f=falseCITAR AUTOR>

Sáenz, J. (20 de mayo de 2012). *Las otras víctimas del titanic, las cuatro patas*. Recuperado de: <http://historiasdelahistoria.com/2012/05/20/las-otras-victimas-del-titanic-las-de-cuatro-patas>.

Senasa. (Noviembre de 2017). *Procedimiento para exportar Mascotas en el Perú*. Recuperado de: <http://www.senasa.gob.ar/informacion/informacion-al-viajero/viajar-al-exterior/viajar-o-enviar-mascotas/procedimiento-para-exportar-mascotas-peru>

Risco, M. (2017). *Análisis de la oferta del sector hotelero para mascotas en via a la costa de la ciudad de Guayaquil para la creación de una campaña publicitaria*. (Tesis de Titulación). Recuperada de : <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20680/1/Proyecto%20de%20Titulaci%C3%B3n%20-%20Nathali%20Risco.pdf>

El Comercio. (11 de Mayo de 2017). San Juan de Miraflores: taxista atropella hasta 2 veces a perro. p.8.

Saenz, J. (20 de Mayo de 2012). Las otras víctimas del titanic, las cuatro patas. Recuperado de: <http://historiasdelahistoria.com/2012/05/20/las-otras-victimas-del-titanic-las-de-cuatro-patas>

Smith, L. (2002). *Reforma y descentralización de servicios agrícolas: un marco de política*. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=5YwbbDff2p8C&pg=PA195&dq=servicios+veterinarios&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwitlpjA3v\\_WAhWHwiYKHTv2BY4Q6AEIMjAD#v=onepage&q=servicios%20veterinarios&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=5YwbbDff2p8C&pg=PA195&dq=servicios+veterinarios&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwitlpjA3v_WAhWHwiYKHTv2BY4Q6AEIMjAD#v=onepage&q=servicios%20veterinarios&f=false)

Szymanczyk.O.(2013). Historia de las telecomunicaciones mundiales.Buenos Aires: Editorial Dunken

The Ostelea .( 08 de Marzo de 2017). ¿Turismo? ¡No sin mi Mascota!. Recuperado de: <https://www.ostelea.com/es/actualidad/blog-turismo/turismo-no-sin-mi-mascota>

Torres, E. (2006). *Estructura de mercados turísticos*. Barcelona: UOC



Torres, C. (2006). *Metodología de la investigación para la administración, economía humanidades y ciencias sociales*. (2 edic). Mexico: Pearson Educación

Yuni,J y Urbano, C. (2005). Investigación Etnográfica e Investigación – Acción. (3. Edic.) Córdoba: Editorial Brujas. <https://books.google.com.pe/books?id=5-01TuLCmAEC&pg=PA176&dq=confiabilidad+cualitativa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwip-4nf5InXAhXB4iYKHbXMDCcQ6AEINjAD#v=onepage&q=confiabilidad%20cualitativa&f=false>

## **Anexos**

## **Anexo 1**

### **Matriz de Consistencia**

**Tabla 4. Matriz de Consistencia**

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>VARIABLE DE ESTUDIO</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b>
¿Cuáles son las facilidades para los huéspedes con sus mascotas, en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores?	Describir las facilidades que se brinda a los huéspedes con sus mascotas, en los establecimientos hoteleros de los distritos de Miraflores y San Isidro.	Facilidades Turísticas	Alimentación y/o Nutrición	<b>Enfoque de Estudio</b> Enfoque Cualitativo  <b>Diseño de Investigación</b> Fenomenológico  <b>Población</b> Administradores de los establecimientos hoteleros y huéspedes con mascotas.  <b>Instrumento</b> Cuestionario
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>			
¿Qué facilidades con respecto a la nutrición canina se les brinda a las mascotas en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores?	Evaluar la nutrición que se le brinda a las mascotas en los establecimientos de San Isidro y Miraflores			
¿Qué facilidades de entrenamiento y entretenimiento se les brinda a los huéspedes con sus mascotas en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores?	Evaluar las facilidades de entretenimiento y entrenamiento que brindan a las mascotas en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores.			
¿Qué facilidades con respecto a la seguridad se les brinda a los huéspedes con sus mascotas en los	Evaluar las facilidades con respecto a la seguridad para las mascotas en los establecimientos de San Isidro y Miraflores		Seguridad	
			Servicios Veterinarios	
			Spa para Mascotas	

<p>establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores?</p> <p>¿Cuáles son las facilidades en los servicios veterinarios para los huéspedes con mascotas en los establecimientos de San Isidro y Miraflores?</p> <p>¿Cómo son las facilidades en referencia al servicio de spa para las mascotas en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores.</p>	<p>Evaluar las facilidades de los servicios veterinarios que brindan a las mascotas en los establecimientos de San Isidro y Miraflores.</p> <p>Evaluar el servicio de spa para las mascotas en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores.</p>			
--	---	--	--	--

Elaboración Propia

## **Anexo 2**

Validez de los instrumentos



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 30 de octubre del 2017

Apellido y nombres del experto: Tovar Zacarías Carlos

DNI: 10139218 Teléfono: 997050409

Título/grados: Magister en Administración

Cargo e institución en que labora: Coordinador UCV

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?										X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?										X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?										X		
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?										X		
5	¿Las preguntas del instrumentos de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?										X		
6	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?									X			
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?										X		
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?										X		

Promedio de valoración: \_\_\_\_\_

FIRMA DEL EXPERTO

Figura 1: Tabla de validación de instrumentos realizada por el profesor Tovar Zacarías Carlos



### ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

#### TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 26/05/2017 del 2017

Apellido y nombres del experto: Ríos Ramírez, Pilar M.

DNI: 73078896 Teléfono: \_\_\_\_\_

Título/grados: Magister

Cargo e institución en que labora: UCV

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?											X	
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?											X	
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?											X	
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?										X		
5	¿Las preguntas del instrumentos de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?										X		
6	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?											X	
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?											X	
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?										X		

Promedio de valoración: \_\_\_\_\_

Pilar M. Ríos  
FIRMA DEL EXPERTO

Figura 2: Tabla de validación de instrumentos realizada por la profesora Ríos Ramírez, Pilar





# ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

## TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 27 Octubre del 2017

Apellido y nombres del experto: Gabriel Campos Edwin

DNI: 40817384 Teléfono: 962330036

Título/grados: Geógrafo / Magíster

Cargo e institución en que labora: Docente / UCV

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE						ACEPTABLE					OBSERVACIONES
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?									✓			
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?									✓			
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?							✓					Revisar ficha de observación
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?									✓			
5	¿Las preguntas del instrumentos de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?									✓			
6	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?									✓			
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?									✓			
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?									✓			

Promedio de valoración: 78.75

  
FIRMA DEL EXPERTO

Figura 3: Tabla de validación de instrumentos realizada por el profesor Gabriel Campos Edwin

**Anexo 3**  
**Guía de Entrevista**

### GUIA DE ENTREVISTA

Nombre del entrevistado: \_\_\_\_\_

Lugar de nacimiento del entrevistado: \_\_\_\_\_

Centro de labores del entrevistado: \_\_\_\_\_

Sexo del entrevistado: \_\_\_\_\_

Institución del entrevistado: \_\_\_\_\_

Horario de la entrevista: \_\_\_\_\_

Hora de entrevista: \_\_\_\_\_

Lugar de entrevista: \_\_\_\_\_

#### **I. SOBRE (ALIMENTACIÓN Y/O NUTRICIÓN) :**

Administradores

¿El hotel brinda algún tipo de alimentación y/o nutrición especial o  
Específicamente para las mascotas de los huéspedes del hotel? ¿Cuáles?

Propietarios

¿Qué le parece el tipo de alimentación y/o nutrición que se le brinda a las mascotas? ¿Por qué?  
¿Qué podría recomendar para su mejora? Fundamente detalladamente su respuesta por favor. o  
¿Le gustaría que el hotel brinde una alimentación especial a las mascotas? ¿Cómo sería ese  
servicio? Podría detallarlo

#### **II. SOBRE (ENTRENAMIENTO Y ENTRETENIMIENTO) :**

Administradores

¿El hotel cuenta con área de juegos especialmente para las mascotas de los clientes del hotel?  
¿Podría describirnos detalladamente dicho espacio? o ¿Cuáles son las razones por la cual no  
existe?

¿El hotel ofrece el servicio de adiestramiento o entrenamiento para las mascotas de los clientes que se hospedan en el hotel? ¿Cómo es el servicio? o ¿Por qué no?

¿El hotel cuenta con un área de piscina para las mascotas de los clientes? ¿Cómo es el servicio? ¿Por qué se implementó? ¿Por qué no se implementó?

### Propietarios de Mascotas

¿El hotel cuenta con un área de juegos especialmente para sus mascotas? ¿Qué le pareció? ¿Podría describirlo detalladamente? ¿Alguna recomendación de mejora? o

¿Le gustaría que brinden un área de juegos para las mascotas en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores? ¿Cómo sería ese servicio? Podría detallarlo

¿El hotel cuenta con un área de adiestramiento o entrenamiento especial para sus mascotas? ¿Qué le pareció? ¿Podría describirlo detalladamente? ¿Alguna recomendación de mejora? o ¿Le gustaría que el hotel cuente con un área de adiestramiento para sus mascotas? ¿Cómo sería ese servicio? Podría detallarlo

¿El hotel le ofrece el servicio de piscina especialmente para sus mascotas? ¿Qué le pareció? ¿Podría describirlo detalladamente? ¿Alguna recomendación de mejora? o ¿Le gustaría que se brinde un área de piscina para mascotas en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores? ¿Cómo sería ese servicio? Podría detallarlo

### III. SOBRE (SEGURIDAD):

#### Administradores

¿El hotel cuenta con cámaras de video donde monitorean constantemente la seguridad de las mascotas de los clientes del hotel?

¿Qué otros servicios de seguridad han implementado el hotel el favor de la seguridad de la mascota del cliente? ¿Podría detallarlo?

¿Cómo es el trato del personal del hotel hacia las mascotas de los clientes que se hospedan en el hotel? ¿Tienen algún protocolo establecido? ¿Realizan constantes capacitaciones para optimizar la seguridad y el buen trato a las mascotas de sus clientes?

#### Propietarios de Mascotas

¿El hotel cuenta con cámaras de video donde monitorean constantemente la seguridad de sus mascotas? ¿Se encuentra conforme? O ¿Debería implementarlo? ¿Por qué?

¿Qué otros servicios de seguridad para sus mascotas han podido observar o le ha ofrecido el hotel? ¿Podría detallarlo?

¿Podrías detallar como es el trato hacia las mascotas por el personal de Los hoteles de San Isidro y Miraflores?

### IV. SOBRE (SERVICIO VETERINARIO) :

#### Administradores

¿Cuáles y como son los servicios veterinarios que ofrece el hotel a las mascotas? O ¿Por qué no lo implementan? ¿Cuál es el motivo?

Propietarios de Mascotas

¿Qué le parece el servicio de veterinaria que se brindan en los hoteles de San isidro y Miraflores? ¿Cuáles son? ¿Podría detallarlo? ¿Alguna recomendación de mejora? O ¿Debería implementar el hotel el servicio de veterinaria? ¿Por qué? ¿En que lo beneficiaría?

## V. SOBRE (SPA PARA MASCOTAS)

Administradores

¿Cuáles son los servicios de higiene que ofrece el hotel a las mascotas? ¿Podría detallar el servicio? ¿le ha generado algún beneficio? O ¿han pensado implementarlo? ¿Por qué si o por qué no?

Propietarios de Mascotas

¿El hotel le brinda servicios de higiene para su mascota? ¿Podría detallarnos el servicio? ¿Alguna recomendación para la mejora? o  
¿El hotel debería implementar servicios de higiene para sus mascotas? ¿Por qué? ¿En qué lo beneficiaría?

**Anexo 4**  
**Transcripción de Entrevistas**

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
N° de registro: 01	
Nombre del investigador/entrevistador: Sheyla Arévalo Chávez	
Nombre de la población: Miraflores	Fecha de la entrevista: 24 de Abril Fecha de llenado de ficha: 25 de Abril
Tema: Facilidades turísticas para los huéspedes con mascotas	
Informante: Jimena Cobeñes, Administradora	
Contextualización: En recepción	
Observaciones: - No respondió bien la pregunta 4	
Transcripción: <p>¿El hotel brinda algún tipo de alimentación y/o nutrición especial o Específicamente para las mascotas de los huéspedes del hotel? ¿Cuáles?</p> <p>¿Para las mascotas?</p> <p>No, es permitido el ingreso, pero no vendemos ningún tipo de alimentación para ellos, pero sus dueños le pueden dar su comida aquí es mas mayormente los huéspedes traen su alimento.</p> <p>¿El hotel cuenta con área de juegos especialmente para las mascotas de los clientes del hotel? ¿Podría describirnos detalladamente dicho espacio? O ¿Cuáles son las razones por la cual no existe?</p> <p>No, ósea si vienen con un perro o gato deben estar en una habitación privada, pero si es manejable pueden estar en un cuarto compartido. No existe porque el hotel es pequeño, además la mayoría de huéspedes que llegan con mascotas no solicitan eso , ellos salen con sus mascotas a los parques que se encuentran alrededor.</p>	



¿El hotel ofrece el servicio de adiestramiento o entretenimiento para las mascotas de los clientes que se hospedan en el hotel? ¿Cómo es el servicio? O ¿Por qué no?

No, porque más nos enfocamos en dar prioridad al cliente. En mi opinión pienso que no es necesario incluirlo dentro de nuestros servicios.

¿El hotel cuenta con un área de piscina para las mascotas de los clientes?

¿Cómo es el servicio? ¿Por qué se implementó? ¿Por qué no se implementó?

No contamos con piscina, bueno podría ser que no se implementó por la falta de espacio y porque este hotel brinda un servicio solo de acceder a la mascota mas no dar un servicio como es acceso a la piscina, eso podrían adquirirlo en agencias de viajes que brindan full days en lugares campestres

¿El hotel cuenta con cámaras de video donde monitorean constantemente la seguridad de las mascotas de los clientes del hotel?

Tenemos una camara en general eso también ayuda a la mascota por si es que pasara algo.

¿Qué otros servicios de seguridad han implementado en el hotel a favor de la seguridad de la mascota del cliente? ¿Podría detallarlo?

Bueno, mayormente el huésped debe de estar al tanto de su mascota, de todas formas, si lo vemos suelto al can rápidamente avisamos a su dueño.

¿Cómo es el trato del personal del hotel hacia las mascotas de los clientes que se hospedan en el hotel? ¿Tienen algún protocolo establecido? ¿Realizan constantes capacitaciones para optimizar la seguridad y el buen trato a las mascotas de sus clientes?

No tenemos ningún protocolo establecido ni realizamos capacitaciones sobre eso ya que lo cuidamos como si fueran nuestras propias mascotas

¿Cuáles y como son los servicios veterinarios que ofrece el hotel a las mascotas? O ¿Por qué no lo implementan? ¿Cuál es el motivo?

No brindamos ningún servicio veterinario porque alrededor del hotel se encuentran cercanos centros de veterinaria donde podrían recurrir los huéspedes con sus mascotas.

¿Cuáles son los servicios de higiene que ofrece el hotel a las mascotas? ¿Podría detallar el servicio? ¿Le ha generado algún beneficio? O ¿han pensado implementarlo? ¿Por qué si o Por qué no?

No ninguno, normalmente ellos son los que limpian las necesidades de su propias mascotas pero si nos piden unan bolsa le damos o si nos piden que limpiemos nosotros también lo podemos hacer pero normalmente los huéspedes saben que tienen que hacer sus necesidades afuera del hotel .

Evidencia fotográfica:



*Figura 1:* Foto del encargado de recepción 1.

Duración de entrevista: 15 minutos.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
N° de registro: 02	
Nombre del investigador/entrevistador: Sheyla Arévalo Chavez	
Nombre de la población: Miraflores	<div>Fecha de la entrevista: 03 de Mayo del 2018</div> <div>Fecha de llenado de ficha: 05 de Mayo del 2018</div>
Tema: Facilidades turísticas para los huéspedes con mascotas	
Informante: Maria Himmich	
Contextualización: Via Web	
Observaciones: Ninguna	
Transcripción: <p>¿Qué le parece el tipo de alimentación y/o nutrición que se le brinda a las mascotas? ¿Por qué? ¿Qué podría recomendar para su mejora? Fundamente detalladamente su respuesta por favor. o ¿Le gustaría que el hotel brinde una alimentación especial a las mascotas? ¿Cómo sería ese servicio? Podría detallarlo</p> <p>Mi perrita come comida natural. No me gusta darle comida industrial, así que cocino para ella cada día una ración de pollo, carne o sardinas con verduras, frutas o arroz. Agrego un poquito de aceite de oliva y unas vitaminas de vez en cuando para equilibrar su nutrición.</p> <p>Personalmente, no me molesta cocinar para mi mascota. Cuando viajo, suelo comprar lo que necesito para cocinar en un supermercado local. Trato de elegir un hotel que propone una cocina con nevera para los huéspedes. Es lo único que necesito de un hotel. Si un hotel proponía un servicio de alimentación especial a las mascotas sería genial para las personas</p>	

que pueden pagarlo. Creo que solo los hoteles de lujo podrían proponer algo así. Para mí, lo más importante en un hotel dog friendly es tener una cocina donde pueda preparar la comida de mi perrita. Fue el caso en el Flying Dog Backpackers hostel en Miraflores. Me quede una semana y pude utilizar la nevera y cocinar todos los días.

¿El hotel cuenta con un área de juegos especialmente para sus mascotas? ¿Qué le pareció? ¿Podría describirlo detalladamente? ¿Alguna recomendación de mejora? o ¿Le gustaría que brinden un área de juegos para las mascotas en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores? ¿Cómo sería ese servicio? Podría detallarlo

El Flying Dog hostel no cuenta con una área de juegos para mascotas. La verdad es que nunca he encontrado un hotel que cuenta con este servicio. Me parece que es también un servicio que se puede encontrar en dog friendly hoteles de lujo. Aun así, me encanto la ubicación del Flying Dog hostel cerca del Parque Kennedy. Pudimos caminar todos los días en el parque, pero también en los malecones. Por su puesto, me encantaría que los hoteles propusieran un área de juegos para mascotas. Tendría que ser segura para que no se escapen, con agua, algunos juguetes y bolsas a disposición.

¿El hotel cuenta con un área de adiestramiento o entrenamiento especial para sus mascotas? ¿Qué le pareció? ¿Podría describirlo detalladamente? ¿Alguna recomendación de mejora? o ¿Le gustaría que el hotel cuente con un área de adiestramiento para sus mascotas? ¿Cómo sería ese servicio? Podría detallarlo

No, el Flying Dog hostel no cuenta con una área de adiestramiento o entretenimiento, si me gustaría ayudar a que los huéspedes controlen mejor a sus mascotas

¿El hotel le ofrece el servicio de piscina especialmente para sus mascotas? ¿Qué le pareció? ¿Podría describirlo detalladamente? ¿Alguna recomendación de mejora? o ¿Le gustaría que se brinde un área de piscina para mascotas en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores? ¿Cómo sería ese servicio? Podría detallarlo

No, el Flying Dog hostel no ofrece el servicio de piscina, ni para humanos ni para

mascotas. Por su puesto me gustaría quedarme algún día en un hotel que cuenta con este servicio, pero creo que no es una prioridad en la mayoría de los hoteles.

¿El hotel cuenta con cámaras de video donde monitorean constantemente la seguridad de sus mascotas? ¿Se encuentra conforme? O ¿Debería implementarlo? ¿Por qué?

El Flying Dog hostel cuenta con cámaras de seguridad en general en las áreas comunes, no especialmente para las mascotas. No creo que necesitan implementarlo porque el hostel no es tan grande y cuenta con una puerta de seguridad al frente de la recepción. ¿Qué otros servicios de seguridad para sus mascotas han podido observar o le ha ofrecido el hotel? ¿Podría detallarlo?

Pude dejar la caja de transporte de mi mascota en el guarda equipaje del hostel. Algunas veces deje también a mi mascota en la habitación sin ningún problema.

¿Podrías detallar como es el trato hacia las mascotas por el personal de Los hoteles de San Isidro y Miraflores?

En el Flying Dog hostel, todo el personal estuvo muy lindo y cariñoso con mi mascota. Allí vive un gato que se llama Pedro. A el no le gustó mucho la presencia de un perro en su lugar pero todo salió bien.

¿Qué le parece el servicio de veterinaria que se brindan en los hoteles de San isidro y Miraflores? ¿Cuáles son? ¿Podría detallarlo? ¿Alguna recomendación de mejora? O ¿Debería implementar el hotel el servicio de veterinaria? ¿Por qué? ¿En que lo beneficiaría?

Afortunadamente, no necesite ningún servicio de veterinaria durante mi estancia en Miraflores. Creo que los dog friendly hoteles deberían tener una lista con los datos de los veterinarios más cercanos y los teléfonos de emergencia veterinaria de la ciudad.

¿El hotel le brinda servicios de higiene para su mascota? ¿Podría detallarnos el servicio? ¿Alguna recomendación para la mejora? o ¿El hotel debería implementar servicios de

higiene para sus mascotas? ¿Por qué? ¿En qué lo beneficiaría?

No, el Dog Flying hotel no cuenta con servicios de higiene para mascotas. Igual, este servicio no me parece importante.

Evidencia fotográfica:



*Figura 2. Foto de la entrevistada 2*      *Figura 3. Foto de la entrevistada em Cusco con su mascota*

Duración de entrevista: 19 minutos.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
N° de registro: 03	
Nombre del investigador/entrevistador: Sheyla Arevalo Chavez	
Nombre de la población: Miraflores	Fecha de la entrevista: 01 de Mayo
	Fecha de llenado de ficha: 05 de Mayo
Tema: Facilidades turísticas para los huéspedes con mascotas	
Informante: Administradora Kathy	
Contextualización: Recepción del hotel	
Observaciones: -	
<p>Transcripción:</p> <p>¿El hotel brinda algún tipo de alimentación y/o nutrición especial o Específicamente para las mascotas de los huéspedes del hotel? ¿Cuáles?</p> <p>No ya que mucho de los huéspedes traen su propia comida para su mascota</p> <p>¿El hotel cuenta con área de juegos especialmente para las mascotas de los clientes del hotel? ¿Podría describirnos detalladamente dicho espacio? O ¿Cuáles son las razones por la cual no existe?</p> <p>No, ellos solo permanecen en las habitaciones con su dueño, una razón podría ser porque no llegan consecutivamente mayormente es los fines de semana.</p>	

¿El hotel ofrece el servicio de adiestramiento o entretenimiento para las mascotas de los clientes que se hospedan en el hotel? ¿Cómo es el servicio? O ¿Por qué no?

No ofrecemos ese servicio porque me parece que para ello se deberán tomar cuidados especiales, adiestrar a un perro no es fácil el huésped podría quejarse por la forma en que los tratan.

¿El hotel cuenta con un área de piscina para las mascotas de los clientes? ¿Cómo es el servicio? ¿Por qué se implementó? ¿Por qué no se implementó?

No tenemos piscina ni para los huéspedes ni mascotas, quizás en un futuro se podría implementar

¿El hotel cuenta con cámaras de video donde monitorean constantemente la seguridad de las mascotas de los clientes del hotel? ¿Qué otros servicios de seguridad han implementado en el hotel a favor de la seguridad de la mascota del cliente? ¿Podría detallarlo?

Tenemos cámaras de video si pero es para la seguridad de los huéspedes pero si existiera algun percance también hacemos el uso de ello.

¿Cómo es el trato del personal del hotel hacia las mascotas de los clientes que se hospedan en el hotel? ¿Tienen algún protocolo establecido? ¿Realizan constantes capacitaciones para optimizar la seguridad y el buen trato a las mascotas de sus clientes?

No, nosotros no tenemos mucho contacto con las mascotas por ende no realizamos ningun protocolo

¿Cuáles y como son los servicios veterinarios que ofrece el hotel a las mascotas? O ¿Por qué no lo implementan? ¿Cuál es el motivo?



No brindamos ningún servicio veterinario pero si en caso ocurre alguna emergencia brindamos información de algunas clínicas veterinarias, no sabría decirte el motivo.

Evidencia fotográfica:



Figura 4.: Foto del entrevistado 3.

Duración de entrevista: 10 minutos.

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 04

Nombre del investigador/entrevistador: Sheyla Arevalo Chavez

Nombre de la población:

San Isidro

Fecha de la entrevista:

04 de Mayo

Fecha de llenado de ficha:

05 de Mayo

Tema:

Facilidades turísticas para los huéspedes con mascotas

Informante:

Gerente de Recepción, Katherine Pfeiffer
Contextualización: Habitación del hotel Westin
Observaciones: Ninguna
<p>Transcripción:</p> <p>¿El hotel brinda algún tipo de alimentación y/o nutrición especial o Específicamente para las mascotas de los huéspedes del hotel? ¿Cuáles?</p> <p>Realmente sobre la comida si me agarraste porque nosotros no brindamos el tema de alimentación por el momento ya que el mismo huésped usualmente trae su comida.</p> <p>¿El hotel cuenta con área de juegos especialmente para las mascotas de los clientes del hotel? ¿Podría describirnos detalladamente dicho espacio? O ¿Cuáles son las razones por la cual no existe?</p> <p>No, solamente es la habitación y bueno dentro de ello brindamos un colchón para el can , bolsas para el recojo de sus heces , bebederos y si el cliente lo solicita una correa para el perro ya que mayormente llegan con su correa. Una razón podría ser el tema de higiene y el gran olor que puede producir.</p> <p>¿El hotel ofrece el servicio de adiestramiento o entretenimiento para las mascotas de los clientes que se hospedan en el hotel? ¿Cómo es el servicio? O ¿Por qué no?</p> <p>Adiestramiento no, porque pienso que no es necesario y bueno en lo que es entretenimiento solo están en la habitación mas allá no tenemos un espacio en donde puedan distraerse.</p>

¿El hotel cuenta con un área de piscina para las mascotas de los clientes? ¿Cómo es el servicio? ¿Por qué se implementó? ¿Por qué no se implementó?

No, nuestra piscina es usualmente para nuestros huéspedes, no es implementado por el momento porque la demanda de las mascotas no es cada momento mayormente los fines de semana pero si la demanda de los canes aumentara pienso que podría construirse una especialmente para estos animalitos.

¿El hotel cuenta con cámaras de video donde monitorean constantemente la seguridad de las mascotas de los clientes del hotel? ¿Qué otros servicios de seguridad han implementado en el hotel a favor de la seguridad de la mascota del cliente? ¿Podría detallarlo?

Si, contamos con cámaras de seguridad si encaso ocurre un imprevisto por supuesto que hacemos la verificación por las cámaras. En el tema de seguridad, ni bien sabemos que se va a hospedar un perro nuestro personal está obligado a dejar un cartel en la manija de la puerta donde se indica que hay una mascota de visita, otro punto es que si el perrito se encuentra solo en la habitación ninguno de nuestro personal puede ingresar hacer limpieza si es que solo está el perrito por varios factores porque se escape o que le pueda pasar algo al perro y el huésped diga le haz pegado o le ha pasado tal cosa entonces mientras el perro este solo los chicos no tienen la autorización de ingresar.

¿Cómo es el trato del personal del hotel hacia las mascotas de los clientes que se hospedan en el hotel? ¿Tienen algún protocolo establecido? ¿Realizan constantes capacitaciones para optimizar la seguridad y el buen trato a las mascotas de sus clientes?

A muchos nos gusta los animalitos los tratamos como nuestros huéspedes, pero como menciono mayormente nuestro personal no tiene mucho contacto con ellos.

¿Cuáles y como son los servicios veterinarios que ofrece el hotel a las mascotas? O ¿Por qué no lo implementan? ¿Cuál es el motivo?

Si en caso pasa algún imprevisto le damos el dato de unos veterinarios que están alrededor, pero nosotros no estamos asociados con algún centro de veterinario el motivo.

Evidencia fotográfica:



*Figura 5:*Foto del entrevistado 4



*Figura 6 :* Foto de lós acesórios que brinda el hotel para las mascotas



*Figura 7:* Foto de la mascota haciendo el uso de los accesorios.

Duración de entrevista: 20 minutos.

### TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 05

Nombre del investigador/entrevistador: Sheyla Arévalo Chávez

Nombre de la población:

San Isidro

Fecha de la entrevista:

08 de Mayo

Fecha de llenado de ficha:

08 de Mayo

Tema:

Facilidades turísticas para los huéspedes con mascotas

Informante:

Claudia Pastor

Contextualización:

Internet

Observaciones:

Transcripción:

¿Qué le parece el tipo de alimentación y/o nutrición que se le brinda a las mascotas? ¿Por qué? ¿Qué podría recomendar para su mejora? Fundamente detalladamente su respuesta por favor. o ¿Le gustaría que el hotel brinde una alimentación especial a las mascotas? ¿Cómo sería ese servicio? Podría detallarlo

Malo, yo estuve averiguando porque en casualidad me encontré en Facebook con una chica que se ha especializado sobre la alimentación en los perros y ella fundamenta que las galletas para perros son malas incluso si uno se pone a pensar las galletas no parece tan natural la mayoría esta compuesto de maíz y de carne no tiene nada , a raíz de eso le trato de dar esa comida cruda hecha para perros con verduras, podría recomendar que el hotel podría vender ese tipo de comida seria genial que brinden ese tipo de alimentación se podría ver bastante en esos hoteles caros que tengan ese servicio dentro de su alternativa de comida que haya uno que sea de mascotas como seria ese servicio bueno pienso que deberían vender comidas naturales en una cocina y no vender solo galletas.

¿El hotel cuenta con un área de juegos especialmente para sus mascotas? ¿Qué le pareció? ¿Podría describirlo detalladamente? ¿Alguna recomendación de mejora? o ¿Le gustaría que brinden un área de juegos para las mascotas en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores? ¿Cómo sería ese servicio? Podría detallarlo

No cuenta con juegos para mascotas ahora si de todas maneras seria chévere que hubiera un espacio como seria ese servicio la verdad no se hay algunas zonas de parques como para perro que ponen algunas cosas en donde los perros puedan jugar, pero sinceramente mi perra lo único que necesita es un espacio un poco grande sobre todo mejor si es gras y tener otros perros con los que jugar y ya se pone a jugar y por ahí algunos juguetitos para perros.

¿El hotel cuenta con un área de adiestramiento o entrenamiento especial para sus mascotas? ¿Qué le pareció? ¿Podría describirlo detalladamente? ¿Alguna recomendación de mejora? o ¿Le gustaría que el hotel cuente con un área de adiestramiento para sus mascotas? ¿Cómo sería ese servicio? Podría detallarlo

Sobre el adiestramiento tampoco cuentan con este servicio de hecho seria paja que hubiera

podrían incluirlo como un servicio aparte en donde uno pueda pagar a parte como un curso de unas horas adicionales en donde te puedan dar unas técnicas para adiestrar si me parece interesante.

¿El hotel le ofrece el servicio de piscina especialmente para sus mascotas? ¿Qué le pareció? ¿Podría describirlo detalladamente? ¿Alguna recomendación de mejora? o ¿Le gustaría que se brinde un área de piscina para mascotas en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores? ¿Cómo sería ese servicio? Podría detallarlo

Sobre la piscina si sería definitivamente genial pero pienso que debería ser una piscina especialmente para ellos porque dudo que los huéspedes quieran meterse junto con ellos no jaja, el hotel no tiene ese servicio ahora yo si he escuchado esos hoteles pero esos son hoteles más campestres como Cieneguilla o Chosica y tu puedes meterte a la piscina con tus perros, yo nunca he ido pero si he escuchado

¿El hotel cuenta con cámaras de video donde monitorean constantemente la seguridad de sus mascotas? ¿Se encuentra conforme? O ¿Debería implementarlo? ¿Por qué?

Sobre la seguridad el hotel no me ofreció cámara que monitorean a mi perrita me imagina que si deben tener sus cámaras pero no que los monitoreaban constantemente creo que simplemente podrían usar las mismas cámaras para poder vigilar las mascotas eso sería en un caso en que haya una zona especial donde los perros puedan estar sueltos y ahí implementar unas cámaras de seguridad como para vigilarlos.

¿Qué otros servicios de seguridad para sus mascotas han podido observar o le ha ofrecido el hotel? ¿Podría detallarlo?

Ningún otro solo las cámaras.

¿Podrías detallar como es el trato hacia las mascotas por el personal de Los hoteles de San Isidro y Miraflores?

El trato fue muy bueno ahora si se notó raro ósea todavía no era muy común parece que las personas llegaras al Westin bueno para empezar solo estuve de un día a otro y ahora cada vez que salía con mi perrita por el hotel toda la gente se asombraba de que me habían

dejado que este con mi perrita por ahí entonces concluí que no era muy común para los turistas, pero Si el trato fue muy bueno todo atendieron bien a mi perrita.

¿Qué le parece el servicio de veterinaria que se brindan en los hoteles de San isidro y Miraflores? ¿Cuáles son? ¿Podría detallarlo? ¿Alguna recomendación de mejora? O ¿Debería implementar el hotel el servicio de veterinaria? ¿Por qué? ¿En que lo beneficiaría?

No me brindaron ningún tipo de ese servicio bueno si podría ser como un servicio adicional que puede brindar un hotel sobre todo quizá para alguna emergencia que pueda a ver sobre todo algunos equipos y personal que pueda ayudar si en caso existe alguna emergencia con tu mascota si de todas maneras seria chévere que existiera eso.

¿El hotel le brinda servicios de higiene para su mascota? ¿Podría detallarnos el servicio? ¿Alguna recomendación para la mejora? o ¿El hotel debería implementar servicios de higiene para sus mascotas? ¿Por qué? ¿En qué lo beneficiaria?

Sobre el spa no había ese servicio, si sería genial, creo que este servicio seria muy bueno para el hotel porque si tu estas viajando con tu mascota probablemente tu quisieras bañarlo y buscar algún servicio externo al hotel para bañarla de hecho más fácil es que el mismo hotel te pueda brindarlo así que si seria chévere que hubiera, en que me beneficiaria justo en eso de tener ese servicio dentro del hotel.

Evidencia fotográfica:





*Figura 8:* Foto de la mascota del entrevistado 5.

Duración de entrevista: 18 minutos

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nº de registro: 06

Nombre del investigador/entrevistador: Sheyla Arévalo Chavez

Nombre de la población:

San Isidro

Fecha de la entrevista: 10 de Mayo

Fecha de llenado de ficha: 11 de Mayo

Tema:

Facilidades turísticas para los huéspedes con mascotas
Informante: Claudia Bazan Ore
Contextualización: Internet
Observaciones: Ninguna
Transcripción:  <p>¿Qué le parece el tipo de alimentación y/o nutrición que se le brinda a las mascotas? ¿Por qué? ¿Qué podría recomendar para su mejora? Fundamente detalladamente su respuesta por favor. O ¿Le gustaría que el hotel brinde una alimentación especial a las mascotas? ¿Cómo sería ese servicio? Podría detallarlo</p> <p>No soy partidaria de comprar las galletas procesadas para mascotas, por los químicos y productos que se utilizan. A medida que pasa el tiempo se ha comprobado que estas galletas pueden causar algunos tumores cancerígenos, sobretodo en algunas razas, mas que otras.</p> <p>Debería hacerse mas económico las galletas naturales sin preservantes, ya existen marcas de comidas procesadas con menos químicos o incentivar mas el uso de comida barf, esta es comida cruda. Se dice que los ancestros de perros, por ejemplo, son los lobos y ellos se alimentaban de animales que cazaban, de la misma manera los perros o gatos pueden comer carnes y verduras crudas, lo cual no les hace daño e inclusive mejoran su pelaje y previenen de enfermedades. Yo la he usado con mi perrita y dejo de caerse el pelo y no tenia mal aliento.</p> <p>Si, seria bueno que haya oferta, pero como no es muy usual la visita con mascotas, esta debería coordinarse previamente para que el hotel la prepare con la seguridad que el huésped la va a adquirir debería ser previo pago.</p> <p>¿El hotel cuenta con un área de juegos especialmente para sus mascotas? ¿Qué le pareció? ¿Podría describirlo detalladamente? ¿Alguna recomendación de mejora?</p>

O ¿Le gustaría que brinden un área de juegos para las mascotas en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores? ¿Cómo sería ese servicio? Podría detallarlo

No tiene ningún área publica donde puedan estar las mascotas durante la estadia. Si hubiera el espacio, sería bonito un pequeño jardín con algunos jueguitos e inclusive donde puedan hacer sus necesidades. Por ejemplo, en la Costa Verde existe un parque canino, donde los perros tienen algunos juegos, como los niños donde pueden distraerse. Es solo un pequeño espacio, nada muy elaborado.

¿El hotel cuenta con un área de adiestramiento o entrenamiento especial para sus mascotas? ¿Qué le pareció? ¿Podría describirlo detalladamente? ¿Alguna recomendación de mejora? o

¿Le gustaría que el hotel cuente con un área de adiestramiento para sus mascotas? ¿Cómo sería ese servicio? Podría detallarlo

El hotel no cuenta con este servicio, no creo sea necesario una rea así, ya que las clases de adiestramiento no son solo de una y ya. No es un entretenimiento sino clases de aprendizaje y con una o dos no sería suficiente. Esto toma semanas y eso es cosa de cada dueño y podría hacerse en casa no en un hotel donde solo vas a pasar unos días fuera de casa.

¿El hotel le ofrece el servicio de piscina especialmente para sus mascotas? ¿Qué le pareció? ¿Podría describirlo detalladamente? ¿Alguna recomendación de mejora? o

¿Le gustaría que se brinde un área de piscina para mascotas en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores? ¿Cómo sería ese servicio? Podría detallarlo Sería divertido, al menos contar con una pequeña pocita para los que disfrutan del agua. Mi perrita no le gusta pero a mi Golden sí, pero existen restricciones de tamaño para ingresar al hotel, lo cual es válido. Quizás sería mucho alboroto un área así en el hotel, depende también de cada personalidad y comportamiento del animal. Yo conozco a mi perrita y es demasiada tranquila, creo que no le gustaría el agua. Pero si hay otras razas que disfrutan pero al ser grandes ya sería más caótico. No estoy tan segura

que sea una buena opción pero si de contar con un espacio donde ellos puedan acompañarnos a nosotros a la piscina por ejemplo.

¿El hotel cuenta con cámaras de video donde monitorean constantemente la seguridad de sus mascotas? ¿Se encuentra conforme? O ¿Debería implementarlo? ¿Por qué?

La mascota solo puede permanecer dentro de la habitación, por ende no creo que haya cámaras de video. Si estuvieran en un lugar común todas las mascotas de todas maneras sería necesario, y hasta complicado porque lidiar con varios perros que no se conocen, no siempre es seguro.

¿Qué otros servicios de seguridad para sus mascotas han podido observar o le ha ofrecido el hotel? ¿Podría detallarlo?

El hotel no me ofreció ningún servicio de seguridad, era yo la responsable de mi mascota y solo podía estar dentro de la habitación.

¿Podrías detallar como es el trato hacia las mascotas por el personal de Los hoteles de San Isidro y Miraflores?

El trato si fue amable, nos dieron una camita muy cómoda, sus platitos de comer y las bolsitas para recoger las heces. Es muy bonito desde el inicio que sea pet friendly, es un plus para los huéspedes.

¿Qué le parece el servicio de veterinaria que se brindan en los hoteles de San isidro y Miraflores? ¿Cuáles son? ¿Podría detallarlo? ¿Alguna recomendación de mejora? O ¿Debería implementar el hotel el servicio de veterinaria? ¿Por qué? ¿En que lo beneficiaría?

No hice uso de ningún veterinario y no creo que tengan el servicio, en ningún momento me lo mencionaron. Quizás en otros países donde esto sea mas común hay mas servicios que ofrezcan, acá no había nada adicional para la mascota, solo el ingreso a mi habitación. De hecho si un extranjero viene si seria bueno que cuente con un servicio o alguna veterinaria afiliada a donde acudir en caso de emergencia.

¿El hotel le brinda servicios de higiene para su mascota? ¿Podría detallarnos el servicio?

¿Alguna recomendación para la mejora? o

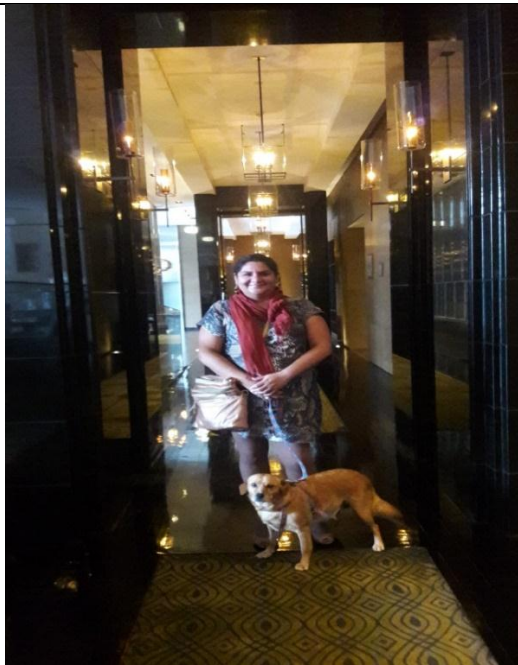
¿El hotel debería implementar servicios de higiene para sus mascotas? ¿Por qué? ¿En qué lo beneficiaría?

No me ofrece ningún servicio.

Como menciono si es un extranjero el que se hospeda puede sentir mas necesidad de contar con otros servicios, por ejemplo vienen de un viaje largo y se ensucian es bueno tener la oportunidad de bañarlo. Al menos no me ofrecieron asi que no creo que cuenten con el servicio.



*Figura 9:* Foto de la mascota del Entrevistado.



*Figura 10:* Foto del entrevistado 6, con su mascota

Duración de entrevista: 18 minutos.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
N° de registro: 07	
Nombre del investigador/entrevistador: Sheyla Arévalo Chavez	
Nombre de la población: San Isidro	Fecha de la entrevista: 24 de Mayo
	Fecha de llenado de ficha: 24 de Mayo
Tema: Facilidades turísticas para los huéspedes con mascotas	
Informante: Javier Quiñones	
Contextualización Internet	
Observaciones: Ninguna	

Transcripción:

¿Qué le parece el tipo de alimentación y/o nutrición que se le brinda a las mascotas? ¿Por qué?  
 ¿Qué podría recomendar para su mejora? Fundamente detalladamente su respuesta por favor. O  
 ¿Le gustaría que el hotel brinde una alimentación especial a las mascotas? ¿Cómo sería ese servicio? Podría detallarlo

Cuando me hospede en el hotel Westin no recibí ningún servicio de venta de comida, muy aparte a ello mi mascota suele comer comida casera entonces si en el hotel venderían croquetas no lo compraría a no ser que puedan preparar comida casera sería muy bueno!

¿El hotel cuenta con un área de juegos especialmente para sus mascotas? ¿Qué le pareció?  
 ¿Podría describirlo detalladamente? ¿Alguna recomendación de mejora?  
 O ¿Le gustaría que brinden un área de juegos para las mascotas en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores? ¿Cómo sería ese servicio? Podría detallarlo

.No, mi perro se paseó casi por todo el hotel pero ellos no tienen un espacio en donde ellos puedan jugar, si me gustaría que brinden ese servicio ya que podría dejarlo ahí por un momento mientras hago otras cosas.

¿El hotel cuenta con un área de adiestramiento o entrenamiento especial para sus mascotas?  
 ¿Qué le pareció? ¿Podría describirlo detalladamente? ¿Alguna recomendación de mejora? o  
 ¿Le gustaría que el hotel cuente con un área de adiestramiento para sus mascotas? ¿Cómo sería ese servicio? Podría detallarlo

uhmm no el hotel no tiene servicio, a mi parecer adiestrar y entrenar toma tiempo, pienso que ese servicio no sería necesario quizás para huéspedes que se queden un buen tiempo.

¿El hotel le ofrece el servicio de piscina especialmente para sus mascotas? ¿Qué le pareció?  
 ¿Podría describirlo detalladamente? ¿Alguna recomendación de mejora? o  
 ¿Le gustaría que se brinde un área de piscina para mascotas en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores? ¿Cómo sería ese servicio? Podría detallarlo

El hotel si tiene piscina, pero mi perro no podía ingresar pero si me gustaría que tengan una piscina en donde puedas ingresar con tu mascota mis hijos se divertirían mucho y también mi

perro, como sería el servicio? Quizás una piscina medianita con algunos juguetes o pelotas seria suficiente.

¿El hotel cuenta con cámaras de video donde monitorean constantemente la seguridad de sus mascotas? ¿Se encuentra conforme? O ¿Debería implementarlo? ¿Por qué?

si, el hotel si tiene cámaras pero la seguridad es en general mas para los huéspedes o en caso que exista un robo y si estoy conforme me sentí seguro con mi mascota en el hotel.

¿Qué otros servicios de seguridad para sus mascotas han podido observar o le ha ofrecido el hotel? ¿Podría detallarlo?

No he podido observar otro.

¿Podrías detallar como es el trato hacia las mascotas por el personal de Los hoteles de San Isidro y Miraflores?

El trato por parte del personal del hotel fue bueno, todos fueron amables desde el ingreso y muy atentos a todo lo que solicitábamos ..

¿Qué le parece el servicio de veterinaria que se brindan en los hoteles de San isidro y Miraflores? ¿Cuáles son? ¿Podría detallarlo? ¿Alguna recomendación de mejora? O ¿Debería implementar el hotel el servicio de veterinaria? ¿Por qué? ¿En que lo beneficiaría?

El hotel no tiene ese servicio, sería bueno que implementen al menos que tengan lo necesario, si en caso le ocurre un accidente a mi mascota , me beneficiaria en el tiempo y en no ir a buscar un veterinario por otro lado.

¿El hotel le brinda servicios de higiene para su mascota? ¿Podría detallarnos el servicio? ¿Alguna recomendación para la mejora? O

¿El hotel debería implementar servicios de higiene para sus mascotas? ¿Por qué? ¿En qué lo beneficiaria?



Bueno las necesidades de mi mascota yo las limpiaba en lo que es servicio de limpieza a mi mascota eso no brindan , quizás no sea muy necesario a mi parecer porque yo mismo puedo limpiar a mi mascota en mi hogar.

Evidencia fotográfica:



*Figura 11:* foto de la mascota del entrevistado 7. *Figura 12:* foto de la mascota del entrevistado

Duración de entrevista: 12 minutos.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
N° de registro: 08	
Nombre del investigador/entrevistador: Sheyla Arévalo	
Nombre de la población:	Fecha de la entrevista: 22 de Mayo
Miraflores	Fecha de llenado de ficha: 24 de Mayo
Tema: Facilidades turísticas para los huéspedes con mascotas	
Informante: Jesus G.	
Contextualización: Internet	
Observaciones: La pregunta 3 fue respondida muy breve.	
<p>Transcripción:</p> <p>¿Qué le parece el tipo de alimentación y/o nutrición que se le brinda a las mascotas? ¿Por qué? ¿Qué podría recomendar para su mejora? Fundamente detalladamente su respuesta por favor. O ¿Le gustaría que el hotel brinde una alimentación especial a las mascotas? ¿Cómo sería ese servicio? Podría detallarlo</p> <p>El hotel Hilton no brinda alimentación ni nutrición hacia las mascotas, quizás porque mayormente los huéspedes traen su propia comida para su mascota o por tema de higiene, sería genial que el hotel brinde alimentación para las mascotas claro que ha un precio cómodo , el servicio podría ser que vengas croquetas o sopitas de pollito , mi perro suele comer sopita</p>	

de pollo o su galleta con pollo pero nunca galleta sola , además que darle solo galleta a un perro no le nutre.

¿El hotel cuenta con un área de juegos especialmente para sus mascotas? ¿Qué le pareció?  
¿Podría describirlo detalladamente? ¿Alguna recomendación de mejora?

O ¿Le gustaría que brinden un área de juegos para las mascotas en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores? ¿Cómo sería ese servicio? Podría detallarlo

No cuenta con área de juegos y si me gustaría ya que así podría dejarlo en el hotel y no se quedaría aburrido lo podría dejar en esa área , podría ser un espacio encercado donde pueda correr con unos juguetitos y siempre y cuando alguien este al cuidado de mi mascota.

¿El hotel cuenta con un área de adiestramiento o entrenamiento especial para sus mascotas?  
¿Qué le pareció? ¿Podría describirlo detalladamente? ¿Alguna recomendación de mejora? o  
¿Le gustaría que el hotel cuente con un área de adiestramiento para sus mascotas? ¿Cómo sería ese servicio? Podría detallarlo

En el hotel que me hospede no tenia ese servicio, pienso que no seria necesario y si tuvieran ese servicio debería de ser bien cuidadosos porque entrenar a un perrito no es fácil, deberían de contar con un buen personal capacitado.

¿El hotel le ofrece el servicio de piscina especialmente para sus mascotas? ¿Qué le pareció?  
¿Podría describirlo detalladamente? ¿Alguna recomendación de mejora? o  
¿Le gustaría que se brinde un área de piscina para mascotas en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores? ¿Cómo sería ese servicio? Podría detallarlo

¡Pucha seria increíble! Ya que a mi perrita le encanta estar en la piscina pero el hotel no brinda ese servicio si tienen piscina pero es solo para las personas, quizás podrían añadir este servicio una piscina especialmente para los huéspedes que solo entren con mascotas , porque existen personas que no les guste eso .

¿El hotel cuenta con cámaras de video donde monitorean constantemente la seguridad de sus mascotas? ¿Se encuentra conforme? O ¿Debería implementarlo? ¿Por qué?

El hotel si cuenta con varias cámaras de video pero que estén súper pendientes de mi mascota no! es en general y si estoy conforme con la seguridad que brindan,

¿Qué otros servicios de seguridad para sus mascotas han podido observar o le ha ofrecido el hotel? ¿Podría detallarlo?

Creo que ningún otro, pero como mencione la seguridad es muy buena siempre están pendientes de todo y el personal de seguridad siempre está rondando por el hotel.

¿Podrías detallar como es el trato hacia las mascotas por el personal de Los hoteles de San Isidro y Miraflores?

Desde que ingresé al hotel todos fueron súper amables hasta parecía que estaban felices de tener a un huésped perruno todos saludaban a mí y a mi mascota me sentí muy cómodo.

¿Qué le parece el servicio de veterinaria que se brindan en los hoteles de San isidro y Miraflores? ¿Cuáles son? ¿Podría detallarlo? ¿Alguna recomendación de mejora? O ¿Debería implementar el hotel el servicio de veterinaria? ¿Por qué? ¿En que lo beneficiaría?

El hotel no presenta ese servicio, sería buena idea que implementen algo pequeño con lo más básicos por si en caso algún perrito se sienta mal , me beneficiaria en que no tengo que salir a buscar un veterinario si en caso mi perro se pone mal simplemente usaría los servicios del hotel.

¿El hotel le brinda servicios de higiene para su mascota? ¿Podría detallarnos el servicio? ¿Alguna recomendación para la mejora? O

¿El hotel debería implementar servicios de higiene para sus mascotas? ¿Por qué? ¿En qué lo beneficiaría?

No me brinda servicios de higiene solo me dieron un dispensador para que pueda recoger las necesidades de mi mascota, si sería bueno que implemente un servicio de higiene como baños, cortes de pelo sería estupendo.

Evidencia fotográfica:



*Figura 13:* Foto de la mascota del entrevistado 8.



*Figura14 :* Foto de la mascota del entrevistad, en la piscina.

Duración de entrevista: 15 minutos.

Anexo 5  
Ficha de Observación

### **FICHA DE OBSERVACIÓN N° 01**

Lugar de la observación: Hotel Westin – San Isidro

Fecha de la Observación: 04 de Junio

Hora de inicio de la Observación: 11:40

Hora de término de la Observación: 12:00

Responsable de la Observación Sheyla Arévalo

Entrenamiento y Entretenimiento
<p>Área de juegos</p> <p>El hotel no cuenta con un espacio de área de juegos en donde las mascotas puedan pasar el tiempo, pero son bienvenidas en todas las áreas con sus respectivas correas. Además, se pudo observar que en el Lobby se encontraba un huésped con su mascota, el espacio es amplio y muy limpio.</p>
Adiestramiento
<p>En los hoteles Petfriendly que entrevistamos, ninguno cuenta con un área de adiestramiento para las mascotas. Además, no cuentan con un espacio amplio para poder implementarlo.</p>
Piscina

En los hoteles Petfriendly , algunos cuentan con una amplia piscina pero es especialmente para el uso de personas , no para las mascotas .

#### Anexo 6

##### Matriz de análisis de entrevistas específicas



**Tabla 5. Matriz de análisis de entrevistas específicas (ítem por ítem)**

	Preguntas Específicas	Ítems de la entrevista	Testimonios	CATEGORIZACIÓN			Análisis por pregunta
				Si	No	Tal vez	
Alimentación y/o Nutrición	¿Qué facilidades con respecto a la nutrición canina se les brinda a las mascotas en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores?	Brinda algún tipo de alimentación y/o nutrición especial o específicamente para las mascotas de los huéspedes del hotel? ¿Cuáles?	<p>Administrador1: ¿Para las mascotas? No, es permitido el ingreso, pero no vendemos ningún tipo de alimentación para ellos, pero sus dueños le pueden dar su comida aquí.</p> <p>Administrador 2: No ya que mucho de los huéspedes traen su propia comida para su mascota</p> <p>Adminitrador3: Realmente sobre la comida si me agarraste porque nosotros no brindamos el tema de alimentación por</p>		<p>Administrador1 : ¿Para las mascotas? No, es permitido el ingreso, pero no vendemos ningún tipo de alimentación para ellos, pero sus dueños le pueden dar su comida aquí.</p> <p>Administrador2 : No ya que mucho de los huéspedes traen su propia comida para su mascota</p> <p>Administrador3 : Realmente sobre la comida si me agarraste</p>		Con respecto al tipo de alimentación que brindan los hoteles de San Isidro y Miraflores a las mascotas de los huéspedes, apreciamos que ninguno de los hoteles que forman parte de nuestra muestra brinda una alimentación especial a dichas mascotas. Entre los principales argumentos de los administradores es que los mimos dueños traen su propia comida, tal como lo afirma el administrador 1 y 2, “No, es permitido el ingreso, pero no vendemos ningún tipo de alimentación para ellos, pero sus dueños le pueden dar su comida aquí”, “ No ya que mucho de los

			el momento ya que el mismo huésped usualmente trae su comida.		porque nosotros no brindamos el tema de alimentación por el momento ya que el mismo huésped usualmente trae su comida.		huéspedes traen su propia comida para su mascota”, pero por el tenor de su respuesta de los administrador, pudimos ver que ni siquiera lo contemplan a futuro, tal como lo afirma el administrador 3 que entrevistamos “Realmente sobre la comida si me agarraste porque nosotros no brindamos el tema de alimentación por el momento ya que el mismo huésped usualmente trae su comida”
Alimentación y/ Nutrición		¿Qué le parece el tipo de alimentación y/o nutrición que se le brinda a las mascotas? ¿Por qué? ¿Qué podría recomendar para su mejora? Fundamente detalladamente su respuesta por favor. o	Propietario1:	Si	No	Tal vez	Con respecto al tipo de alimentación que brindan los hoteles de San Isidro y Miraflores a las mascotas de los huéspedes, apreciamos que ninguno de los hoteles brinda alimentación pero por parte de los huéspedes de mascotas les gustaría que este servicio sea incluido. Entre los principales
			Mi perrita come comida natural. No me gusta darle comida industrial, así que cocino para ella cada día una ración de pollo, carne o sardinas con verduras, frutas o arroz. Agrego un poquito de aceite	Propietario 1:	Propietario4:	Propietario 2:	
				Mi perrita come comida natural. No me gusta darle comida industrial, así que cocino para ella cada día una ración de pollo, carne o sardinas con verduras, frutas o arroz.	Cuando me hospede en el hotel Westin no recibí ningún servicio de venta de comida, muy aparte a ello mi mascota suele comer comida casera entonces	Malo, yo estuve averiguando o porque en casualidad me encontré en Facebook con una chica que se	

		<p>¿Le gustaría que el hotel brinde una alimentación especial a las mascotas? ¿Cómo sería ese servicio? Podría detallarlo</p>	<p>de oliva y unas vitaminas de vez en cuando para equilibrar su nutrición. Personalmente, no me molesta cocinar para mi mascota. Cuando viajo, suelo comprar lo que necesito para cocinar en un supermercado local. Trato de elegir un hotel que propone una cocina con nevera para los huéspedes. Es lo único que necesito de un hotel. Si un hotel proponía un servicio de alimentación especial a las mascotas sería genial para las personas que pueden pagarlo. Creo que solo los hoteles de lujo podrían proponer</p>	<p>Agrego un poquito de aceite de oliva y unas vitaminas de vez en cuando para equilibrar su nutrición. Personalmente, no me molesta cocinar para mi mascota. Cuando viajo, suelo comprar lo que necesito para cocinar en un supermercado local. Trato de elegir un hotel que propone una cocina con nevera para los huéspedes. Es lo único que necesito de un hotel. Si un hotel proponía un servicio de alimentación especial a las mascotas sería genial para las personas que pueden pagarlo. Creo que solo los</p>	<p>si en el hotel venderían croquetas no lo compraría a no ser que puedan preparar comida casera sería muy bueno!</p> <p>Propietario5:</p> <p>El hotel Hilton no brinda alimentación ni nutrición hacia las mascotas, quizás porque mayormente los huéspedes traen su propia comida para su mascota o por tema de higiene, sería genial que el hotel brinde alimentación para las mascotas claro que ha un precio cómodo , el servicio podría ser que vengas croquetas o sopitas de</p>	<p>ha especializa do sobre la alimentació n en los perros y ella fundamenta que las galletas para perros son malas incluso si uno se pone a pensar las galletas no parece tan natural la mayoría está compuesto de maíz y de carne no tiene nada , a raíz de eso le trato de dar esa comida cruda hecha para perros con verduras, podría recomendar que el hotel</p>	<p>argumentos de los huéspedes de mascotas es que ellos mismos preparan la comida y lo llevan al hotel, tal como lo afirma el propietario1 “Mi perrita come comida natural. No me gusta darle comida industrial, así que cocino para ella cada día una ración de pollo, carne o sardinas con verduras, frutas o arroz. Agrego un poquito de aceite de oliva y unas vitaminas de vez en cuando para equilibrar su nutrición. Personalmente, no me molesta cocinar para mi mascota. Cuando viajo, suelo comprar lo que necesito para cocinar en un supermercado local. Trato de elegir un hotel que propone una cocina con nevera para los huéspedes. Es lo único que necesito de un hotel. Si un hotel proponía un servicio</p>
--	--	---	--	---	---	--	--

			<p>algo así. Para mí, lo más importante en un hotel pet friendly es tener una cocina donde puedo preparar la comida de mi perrita. Fue el caso en el Flying Dog Backpackers hostel en Miraflores. Me quede una semana y pude utilizar la nevera y cocinar todos los días.</p> <p>Propietario 2: Malo, yo estuve averiguando porque en casualidad me encontré en Facebook con una chica que se ha especializado sobre la alimentación en los perros y ella fundamenta que las galletas para</p>	<p>hoteles de lujo podrían proponer algo así. Para mí, lo mas importante en un hotel dog friendly es tener una cocina donde puedo preparar la comida de mi perrita. Fue el caso en el Flying Dog Backpackers hostel en Miraflores. Me quedé una semana y pude utilizar la nevera y cocinar todos los días.</p> <p>Propietario 3:</p> <p>No soy partidaria de comprar las galletas procesadas para mascotas, por los químicos y productos que se utilizan. A medida que pasa el tiempo se ha</p>	<p>pollito , mi perro suele comer sopita de pollo o su galleta con pollo pero nunca galleta sola , además que darle solo galleta a un perro no le nutre.</p>	<p>podría vender ese tipo de comida seria genial que brinden ese tipo de alimentació n se podría ver bastante en esos hoteles caros que tengan ese servicio dentro de su alternativa de comida que haya uno que sea de mascotas como seria ese servicio? bueno pienso que deberían vender comidas naturales preparadas en una cocina y no</p>	<p>de alimentación especial a las mascotas seria genial para las personas que pueden pagarlo. Creo que solo los hoteles de lujo podrían proponer algo así. Para mí, lo más importante en un hotel dog friendly es tener una cocina donde puedo preparar la comida de mi perrita. Fue el caso en el Flying Dog Backpackers hostel en Miraflores. Me quede una semana y pude utilizar la nevera y cocinar todos los días.”</p> <p>“No soy partidaria de comprar las galletas procesadas para mascotas, por los químicos y productos que se utilizan. A medida que pasa el tiempo se ha comprobado que estas galletas pueden causar algunos tumores cancerígenos, sobretodo en algunas razas, mas que otras.</p>
--	--	--	--	---	--	---	---

			<p>perros son malas incluso si uno se pone a pensar las galletas no parece tan natural la mayoría esta compuesto de maíz y de carne no tiene nada , a raíz de eso le trato de dar esa comida cruda hecha para perros con verduras, podría recomendar que el hotel podría vender ese tipo de comida seria genial que brinden ese tipo de alimentación se podría ver bastante en esos hoteles caros que tengan ese servicio dentro de su alternativa de comida que haya uno que sea de mascotas como seria ese servicio? bueno</p>	<p>comprobado que estas galletas pueden causar algunos tumores cancerígenos, sobretodo en algunas razas, mas que otras. Debería hacerse más económico las galletas naturales sin preservantes, ya existen marcas de comidas procesadas con menos químicos o incentivar más el uso de comida barf, esta es comida cruda. Se dice que los ancestros de perros, por ejemplo, son los lobos y ellos se alimentaban de animales que cazaban, de la misma manera los perros o gatos pueden comer carnes y verduras crudas, lo cual no</p>		<p>vender solo galletas</p>	<p>Debería hacerse mas económico las galletas naturales sin preservantes, ya existen marcas de comidas procesadas con menos químicos o incentivar mas el uso de comida barf, esta es comida cruda. Se dice que los ancestros de perros, por ejemplo, son los lobos y ellos se alimentaban de animales que cazaban, de la misma manera los perros o gatos pueden comer carnes y verduras crudas, lo cual no les hace daño e inclusive mejoran su pelaje y previenen de enfermedades. Yo la he usado con mi perrita y dejo de caerse el pelo y no tenía mal aliento. Si, sería bueno que haya oferta, pero como no es muy usual la visita con mascotas, esta debería coordinarse previamente para que el hotel la prepare con</p>
--	--	--	--	---	--	-----------------------------	---

			<p>pienso que deberían vender comidas naturales preparadas en una cocina y no vender solo galletas.</p> <p>Propietario3:</p> <p>No soy partidaria de comprar las galletas procesadas para mascotas, por los químicos y productos que se utilizan. A medida que pasa el tiempo se ha comprobado que estas galletas pueden causar algunos tumores cancerígenos, sobretodo en algunas razas, mas que otras. Debería hacerse mas económico las galletas naturales sin preservantes, ya</p>	<p>les hace daño e inclusive mejoran su pelaje y previenen de enfermedades. Yo la he usado con mi perrita y dejo de caerse el pelo y no tenía mal aliento. Si, sería bueno que haya oferta, pero como no es muy usual la visita con mascotas, esta debería coordinarse previamente para que el hotel la prepare con la seguridad que el huésped la va a adquirir debería ser previo pago.</p>		<p>la seguridad que el huésped la va a adquirir debería ser previo pago. Pero el propietario 3 afirma que es un alternativa que se puede ver mas en hoteles caros “Malo, yo estuve averiguando porque en casualidad me encontré en Facebook con una chica que se ha especializado sobre la alimentación en los perros y ella fundamenta que las galletas para perros son malas incluso si uno se pone a pensar las galletas no parece tan natural la mayoría está compuesto de maíz y de carne no tiene nada , a raíz de eso le trato de dar esa comida cruda hecha para perros con verduras, podría recomendar que el hotel podría vender ese tipo de comida seria genial que brinden ese tipo de alimentación se</p>
--	--	--	--	---	--	--

			<p>existen marcas de comidas procesadas con menos químicos o incentivar más el uso de comida barf, esta es comida cruda. Se dice que los ancestros de perros, por ejemplo, son los lobos y ellos se alimentaban de animales que cazaban, de la misma manera los perros o gatos pueden comer carnes y verduras crudas, lo cual no les hace daño e inclusive mejoran su pelaje y previenen de enfermedades. Yo la he usado con mi perrita y dejo de caerse el pelo y no tenía mal aliento. Si, sería bueno que haya oferta, pero como no es</p>				<p>podría ver bastante en esos hoteles caros que tengan ese servicio dentro de su alternativa de comida que haya uno que sea de mascotas como sería ese servicio? bueno pienso que deberían vender comidas naturales preparadas en una cocina y no vender solo galletas”. El propietario 4 menciona “Cuando me hospede en el hotel Westin no recibí ningún servicio de venta de comida, muy aparte a ello mi mascota suele comer comida casera entonces si en el hotel venderían croquetas no lo compraría a no ser que puedan preparar comida casera sería muy bueno” . Finalmente, el Propietario5: Comenta que “El hotel Hilton no brinda alimentación ni nutrición hacia las mascotas, quizás por</p>
--	--	--	---	--	--	--	---

			<p>muy usual la visita con mascotas, esta debería coordinarse previamente para que el hotel la prepare con la seguridad que el huésped la va a adquirir debería ser previo pago.</p> <p>Propietario 4:</p> <p>Cuando me hospede en el hotel Westin no recibí ningún servicio de venta de comida, muy aparte a ello mi mascota suele comer comida casera entonces si en el hotel venderían croquetas no lo compraría a no ser que puedan preparar comida casera seria muy bueno!</p>				<p>que mayormente los huéspedes traen su propia comida para su mascota o por tema de higiene, seria genial que el hotel brinde “.</p>
--	--	--	---	--	--	--	---



			<p>Propietario5:</p> <p>El hotel hilton no brinda alimentación ni nutrición hacia las mascotas, quizás por que mayormente los huéspedes traen su propia comida para su mascota o por tema de higiene , seria genial que el hotel brinde alimentación para las mascotas claro que ha un precio cómodo , el servicio podría ser que vendas croquetas o sopitas de pollito , mi perro suele comer sopita de pollo o su galleta con pollo pero nunca galleta sola , además que darle solo galleta a un perro no le nutre.</p>				
--	--	--	---	--	--	--	--

Entrenamiento y Entrenamiento	¿Qué facilidades de entrenamiento y entretenimiento se les brinda a los huéspedes con sus mascotas en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores?	¿El hotel cuenta con área de juegos especialmente para las mascotas de los clientes del hotel? ¿Podría describirnos detalladamente dicho espacio? o ¿Cuáles son las razones por la cual no existe?	Administrador1: No, ósea si vienen con un perro o gato deben estar en una habitación privada, pero si es manejable pueden estar en un cuarto compartido.	Si	No	Tal vez	Referente a las facilidades de entrenamiento y entretenimiento ninguno de los hoteles brindan estos servicios. En el siguiente argumento tenemos al administrador 1, mencionan que la mascotas mayormente permanece en la habitación “No, ósea si vienen con un perro o gato deben estar en una habitación privada, pero si es manejable pueden estar en un cuarto” “No, porque mas nos enfocamos en dar prioridad al cliente, Además alrededor del hotel existen varios parques en donde los pueden sacar a pasear
		¿El hotel ofrece el servicio de adiestramiento o entrenamiento para las mascotas de los clientes que se hospedan en el hotel? ¿Cómo es el servicio? o ¿Por qué no?	No, porque mas nos enfocamos en dar prioridad al cliente, Además alrededor del hotel existen varios parques en donde los pueden sacar a pasear		Adiministrador 1: No, ósea si vienen con un perro o gato deben estar en una habitación privada, pero si es manejable pueden estar en un cuarto compartido.		
		¿El hotel cuenta con un área de piscina para las mascotas de los clientes? ¿Cómo es el servicio? ¿Por qué se implementó? ¿Por	Administrador1:  No contamos con piscina, bueno podría ser que no se implementó por la falta de espacio.		Administrador1:  No, porque más nos enfocamos en dar prioridad al cliente, Además alrededor del hotel existen varios parques en donde los pueden sacar a pasear  Administrador1: :		

		qué no se implementó?	<p>Administrador2: No, ellos solo permanecen en las habitaciones con su dueño, una razón podría ser porque no llegan consecutivamente y mayormente es los fines de semana.</p> <p>Administrador2: No ofrecemos ese servicio porque me parece que para ello se deberán tomar cuidados especiales, adiestrar a un perro no es fácil el huésped podría quejarse por la forma en que los tratan.</p> <p>Administrador2: No tenemos piscina ni para los huéspedes ni</p>		<p>No contamos con piscina, bueno podría ser que no se implementó por la falta de espacio.</p> <p>Administrador2: No, ellos solo permanecen en las habitaciones con su dueño, una razón podría ser porque no llegan consecutivamente mayormente es los fines de semana.</p> <p>Administrador2: No ofrecemos ese servicio porque me parece que para ello se deberán tomar cuidados especiales, adiestrar a un</p>	<p>ellos solo permanecen en las habitaciones con su dueño, una razón podría ser porque no llegan consecutivamente mayormente es los fines de semana” “No ofrecemos ese servicio porque me parece que para ello se deberán tomar cuidados especiales, adiestrar a un perro no es fácil el huésped podría quejarse por la forma en que los tratan” ”No tenemos piscina ni para los huéspedes ni mascotas, quizás en un futuro se podría implementar,</p>
--	--	-----------------------	---	--	--	--

			<p>mascotas, quizás en un futuro se podría implementar, siguiendo algunos estándares y con mucho higiene.</p> <p>Administrador 3 :</p> <p>No, solamente es la habitación y bueno dentro de ello brindamos un colchón para el can , bolsas para el recojo de sus heces , bebederos y si el cliente lo solicita una correa para el perro ya que mayormente llegan con su correa. Una razón podría ser el tema de higiene y el gran olor que puede producir .</p> <p>Administrador3:</p>		<p>perro no es facil el huésped podría quejarse por la forma en que los tratan.</p> <p>Administrador2 :</p> <p>No tenemos piscina ni para los huéspedes ni mascotas, quizás en un futuro se podría implementar, siguiendo algunos estándares y con mucho higiene.</p> <p>Administrador 3 :</p> <p>No, solamente es la habitación y bueno dentro de ello brindamos un colchón para el can , bolsas para el recojo de sus heces , bebederos y si el cliente lo solicita una</p>	
--	--	--	---	--	---	--

			<p>Adiestramiento no, porque pienso que no es necesario y bueno en lo que es entretenimiento solo están en la habitación más allá no tenemos un espacio en donde puedan distraerse.</p> <p>Administrador 3:</p> <p>No, nuestra piscina es usualmente para nuestros huéspedes , no es implementado por el momento pero si la demanda de los canes aumentara pienso que podría construirse una especialmente para estos animalitos.</p>		<p>correa para el perro ya que mayormente llegan con su correa. Una razón podría ser el tema de higiene y el gran olor que puede producir .</p> <p>Administrador3 :</p> <p>Adiestramiento no, porque pienso que no es necesario y bueno en lo que es entretenimiento solo están en la habitación más allá no tenemos un espacio en donde puedan distraerse.</p> <p>Administrador 3:</p> <p>No, nuestra piscina es usualmente para nuestros</p>		
--	--	--	---	--	--	--	--

					huéspedes , no es implementado por el momento pero si la demanda de los canes aumentara pienso que podria construirse una especialmente para estos animalitos.		
		¿El hotel cuenta con un área de juegos especialmente para sus mascotas? ¿Qué le pareció? ¿Podría describirlo detalladamente? ¿Alguna recomendación de mejora? o ¿Le gustaría que brinden un área de juegos para las mascotas en los establecimientos hoteleros de San	Propietario1: El Flying Dog hostel no cuenta con una área de juegos para mascotas. La verdad es que nunca he encontrado un hotel que cuenta con este servicio. Me parece que es también un servicio que se puede encontrar en dog friendly hoteles de lujo. Aun así, me	Si	No	Tal vez	Con respecto a las áreas de entrenamiento y entretenimiento los propietarios mencionan que no se les brindo este tipo de servicio pero de que si les encantaría este servicio como menciona el propietario 1 “ El Flying Dog hostel no cuenta con una área de juegos para mascotas. La verdad es que nunca he encontrado un hotel que cuenta con este servicio. Me

		<p>Isidro y Miraflores? ¿Cómo sería ese servicio? Podría detallarlo</p> <p>¿El hotel cuenta con un área de adiestramiento o entrenamiento especial para sus mascotas? ¿Qué le pareció? ¿Podría describirlo detalladamente?</p> <p>¿Alguna recomendación de mejora? o</p> <p>¿Le gustaría que el hotel cuente con un área de adiestramiento para sus mascotas? ¿Cómo sería ese servicio? Podría detallarlo.</p> <p>¿El hotel le ofrece el servicio de piscina especialmente para sus mascotas? ¿Qué le pareció? ¿Podría</p>	<p>encanto la ubicación del Flying Dog hostel cerca del Parque Kennedy. Pudimos caminar todos los días en el parque pero también en los malecones. Por su puesto, me encantaría que los hoteles propusieran un area de juegos para mascotas. Tendría que ser segura para que no se escapen, con agua, algunos juguetes y bolsas a disposición.</p> <p>Propietario1:</p> <p>No, el Flying Dog hostel no cuenta con una área de adiestramiento o entretenimiento, si me gustaría ayudaría a que</p>	<p>en dog friendly hoteles de lujo. Aun asi, me encanto la ubicación del Flying Dog hostel cerca del Parque Kennedy. Pudimos caminar todos los días en el parque, pero también en los malecones. Por su puesto, me encantaría que los hoteles propusieran un area de juegos para mascotas. Tendría que ser segura para que no se escapen, con agua, algunos juguetes y bolsas a disposición.</p> <p>Propietario1:</p> <p>No, el Flying Dog hostel no</p>	<p>parece que es también un servicio que se puede encontrar en dog friendly hoteles de lujo. Aun asi, me encanto la ubicación del Flying Dog hostel cerca del Parque Kennedy. Pudimos caminar todos los días en el parque pero también en los malecones. Por su puesto, me encantaría que los hoteles propusieran un area de juegos para mascotas. Tendría que ser segura para que no se escapen, con agua, algunos juguetes y bolsas a disposición” “No, el Flying Dog hostel no cuenta con una área de adiestramiento o entretenimiento, si me gustaría ayudaría a que los huéspedes controlen mejor a sus mascotas” “No, el Flying Dog hostel no ofrece el servicio de piscina, ni para humanos ni para</p>
--	--	--	---	--	--

		<p>describirlo detalladamente?</p> <p>¿Alguna recomendación de mejora? o</p> <p>¿Le gustaría que se brinde un área de piscina para mascotas en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores?</p> <p>¿Cómo sería ese servicio? Podría detallarlo.</p>	<p>los huéspedes controlen mejor a sus mascotas</p> <p>Propietario1:</p> <p>No, el Flying Dog hostel no ofrece el servicio de piscina, ni para humanos ni para mascotas. Por su puesto me gustaría quedarme algún día en un hotel que cuenta con este servicio pero creo que no es una prioridad en la mayoría de los hoteles.</p> <p>Propietario2:</p> <p>No cuenta con juegos para mascotas ahora si de todas maneras sería chévere que hubiera un espacio como sería ese servicio la verdad no se</p>		<p>cuenta con una área de adiestramiento o entretenimiento, si me gustaría ayudaría a que los huéspedes controlen mejor a sus mascotas</p> <p>Propietario1:</p> <p>No, el Flying Dog hostel no ofrece el servicio de piscina, ni para humanos ni para mascotas. Por su puesto me gustaría quedarme algún día en un hotel que cuenta con este servicio pero creo que no es una prioridad en la mayoría de los hoteles.</p> <p>Propietario2:</p> <p>No cuenta con</p>		<p>mascotas. Por su puesto me gustaría quedarme algún día en un hotel que cuenta con este servicio pero creo que no es una prioridad en la mayoría de los hoteles” y el propietario2: “No cuenta con juegos para mascotas ahora si de todas maneras sería chévere que hubiera un espacio como sería ese servicio la verdad no se hay algunas zonas de parques como para perro que ponen algunas cosas en donde los perros puedan jugar, pero sinceramente mi perra lo único que necesita es un espacio un poco grande sobre todo mejor si es gras y tener otros perros con los que jugar y ya se pone a jugar y por ahí algunos juguetitos para perros” “Sobre el adiestramiento tampoco cuentan con este servicio de hecho</p>
--	--	---	--	--	---	--	---



		<p>hay algunas zonas de parques como para perro que ponen algunas cosas en donde los perros puedan jugar, pero sinceramente mi perra lo único que necesita es un espacio un poco grande sobre todo mejor si es gras y tener otros perros con los que jugar y ya se pone a jugar y por ahí algunos juguetitos para perros.</p> <p>Propietario2:</p> <p>Sobre el adiestramiento tampoco cuentan con este servicio de hecho sería paja que hubiera podrían incluirlo como un servicio aparte en donde uno pueda pagar</p>	<p>juegos para mascotas ahora si de todas maneras sería chévere que hubiera un espacio como sería ese servicio la verdad no se hay algunas zonas de parques como para perro que ponen algunas cosas en donde los perros puedan jugar, pero sinceramente mi perra lo único que necesita es un espacio un poco grande sobre todo mejor si es gras y tener otros perros con los que jugar y ya se pone a jugar y por ahí algunos juguetitos para perros.</p>	<p>sería paja que hubiera podrían incluirlo como un servicio aparte en donde uno pueda pagar a parte como un curso de unas horas adicionales en donde te puedan dar unas técnicas para adiestrar si me parece interesante” “ Sobre la piscina si sería definitivamente genial pero pienso que debería ser una piscina especialmente para ellos porque dudo que los huéspedes quieran meterse junto con ellos no jaja, el hotel no tiene ese servicio ahora yo si he escuchado esos hoteles pero esos son hoteles más campestres como Cieneguilla o Chosica y tu puedes meterte a la piscina con tus perros, yo nunca he ido pero si he escuchado” y el propietario3: No tiene ningún área publica donde puedan estar las mascotas durante la</p>
--	--	--	---	--

			<p>a parte como un curso de unas horas adicionales en donde te puedan dar unas técnicas para adiestrar si me parece interesante.</p> <p>Propietario 2:</p> <p>Sobre la piscina si sería definitivamente genial pero pienso que debería ser una piscina especialmente para ellos porque dudo que los huéspedes quieran meterse junto con ellos no jaja, el hotel no tiene ese servicio ahora yo si he escuchado esos hoteles pero esos son hoteles más campestres como Cieneguilla o</p>		<p>Propietario2:</p> <p>Sobre el adiestramiento tampoco cuentan con este servicio de hecho seria paja que hubiera podrían incluirlo como un servicio aparte en donde uno pueda pagar a parte como un curso de unas horas adicionales en donde te puedan dar unas técnicas para adiestrar si me parece interesante.</p> <p>Propietario 2:</p> <p>Sobre la piscina si sería definitivamente genial pero pienso que debería ser una piscina</p>	<p>estadia.</p> <p>Si hubiera el espacio, seria bonito un pequeño jardín con algunos jueguitos e inclusive donde puedan hacer sus necesidades. Por ejemplo en la Costa Verde existe un parque canino, donde los perros tienen algunos juegos, como los niños donde pueden distraerse. Es solo un pequeño espacio, nada muy elaborado.</p> <p>Propietario3 “El hotel no cuenta con este servicio, no creo sea necesario una rea asi, ya que las clases de adiestramiento no son solo de una y ya. No es un entretenimiento sino clases de aprendizaje y con una o dos no sería suficiente. Esto toma semanas y eso es cosa de cada dueño y podría hacerse en casa no en un hotel donde solo</p>
--	--	--	---	--	--	--

			<p>Chosica y tu puedes meterte a la piscina con tus perros, yo nunca he ido pero si he escuchado.</p> <p>Propietario 3:</p> <p>No tiene ningún área pública donde puedan estar las mascotas durante la estadia. Si hubiera el espacio, sería bonito un pequeño jardín con algunos juguetes e inclusive donde puedan hacer sus necesidades. Por ejemplo en la Costa Verde existe un parque canino, donde los perros tienen algunos juegos, como los niños donde pueden distraerse. Es solo un pequeño</p>		<p>especialmente para ellos porque dudo que los huéspedes quieran meterse junto con ellos no jaja, el hotel no tiene ese servicio ahora yo si he escuchado esos hoteles pero esos son hoteles más campestres como Cieneguilla o Chosica y tu puedes meterte a la piscina con tus perros, yo nunca he ido pero si he escuchado.</p> <p>Propietario 3:</p> <p>No tiene ningún área publica donde puedan estar las mascotas durante la estadia.</p>		<p>vas a pasar unos días fuera de casa.” “Seria divertido, al menos contar con una pequeña pocita para los que disfrutan del agua. Mi perrita no le gusta pero a mi Golden si, pero existen restricciones de tamaño para ingresar al hotel, lo cual es válido. Quizás sería mucho alboroto un área asi en el hotel, depende también de cada personalidad y compartimiento del animal.</p> <p>Yo conozco a mi perrita y es demasiada tranquila, creo que no le gustaría el agua. Pero si hay otras razas que disfrutan pero al ser grandes ya seria mas caótico. No estoy tan segura que sea una buena opción pero si de contar con un espacio donde ellos puedan acompañarnos a nosotros a la piscina</p>
--	--	--	--	--	--	--	---

		<p>espacio, nada muy elaborado.</p> <p>Propietario 3:</p> <p>El hotel no cuenta con este servicio, no creo sea necesario una rea así, ya que las clases de adiestramiento no son solo de una y ya. No es un entretenimiento sino clases de aprendizaje y con una o dos no sería suficiente. Esto toma semanas y eso es cosa de cada dueño y podría hacerse en casa no en un hotel donde solo vas a pasar unos días fuera de casa.</p> <p>Propietario 3:</p> <p>Sería divertido, al menos contar</p>	<p>Si hubiera el espacio, sería bonito un pequeño jardín con algunos jueguitos e inclusive donde puedan hacer sus necesidades. Por ejemplo en la Costa Verde existe un parque canino, donde los perros tienen algunos juegos, como los niños donde pueden distraerse. Es solo un pequeño espacio, nada muy elaborado.</p> <p>Propietario 3:</p> <p>El hotel no cuenta con este servicio, no creo sea necesario una rea así, ya que las clases de adiestramiento no son solo de una y ya. No es un</p>	<p>por ejemplo.</p> <p>Luego el propietario 4 menciona: “No, mi perro se paseó casi por todo el hotel pero ellos no tienen un espacio en donde ellos puedan jugar, si me gustaria que brinden ese servicio ya que podria dejarlo ahí por un momento mientras hago otras cosas.” “uhmm no el hotel no tiene servicio, a mi parecer adiestrar y entrenar toma tiempo , pienso que ese servicio no seria necesario quizás para huéspedes que se queden un buen tiempo” “El hotel si tiene piscina pero mi perro no podía ingresar pero si me gustaría que tengan una piscina en donde puedas ingresar con tu mascota mis hijos se divertirían mucho y también mi perro, como seria el servicio? Quizás una piscina medianita con</p>
--	--	---	---	---

			<p>con una pequeña pocita para los que disfrutan del agua. Mi perrita no le gusta pero a mi Golden si, pero existen restricciones de tamaño para ingresar al hotel, lo cual es valido. Quizas sería mucho alboroto un área asi en el hotel, depende también de cada personalidad y compartimiento del animal. Yo conozco a mi perrita y es demasiada tranquila, creo que no le gustaría el agua. Pero si hay otras razas que disfrutan pero al ser grandes ya sería mas caótico. No estoy tan segura que sea una buena opción pero si de contar</p>	<p>entretenimiento sino clases de aprendizaje y con una o dos no sería suficiente. Esto toma semanas y eso es cosa de cada dueño y podría hacerse en casa no en un hotel donde solo vas a pasar unos días fuera de casa.</p> <p>Propietario 3:</p> <p>Sería divertido, al menos contar con una pequeña pocita para los que disfrutan del agua. Mi perrita no le gusta pero a mi Golden si, pero existen restricciones de tamaño para ingresar al hotel, lo cual es válido. Quizás sería mucho alboroto un área</p>	<p>algunos juguetes o pelotas sería suficiente” Finalmente el propietario 5 dice que “No cuenta con area de juegos y si me gustaria ya que asi podria dejarlo en el hotel y no se quedaria aburrido lo podria dejar en esa area , podria ser un espacio encercado donde pueda correr con unos juguetitos y siemore y cuando alguien este al cuidado de mi mascota.” “En el hotel que me hospede no tenia ese servicio, pienso que no seria necesario y si tuvieran ese servicio deberia de ser bien cuidadosos porque entrenar a un perrito no es fácil., deberían de contar con un buen personal capacitado” “Pucha seria increíble! Ya que a mi perrita le encanta estar en la piscina pero el hotel no brinda ese servicio si tienen</p>
--	--	--	---	--	---

			<p>con un espacio donde ellos puedan acompañarnos a nosotros a la piscina por ejemplo.</p> <p>Propietario 4:</p> <p>.No, mi perro se paseó casi por todo el hotel pero ellos no tienen un espacio en donde ellos puedan jugar, si me gustaría que brinden ese servicio ya que podría dejarlo ahí por un momento mientras hago otras cosas.</p> <p>Propietario 4:</p> <p>uhmm no el hotel no tiene servicio, a mi parecer adiestrar y entrenar toma tiempo , pienso que ese servicio</p>		<p>asi en el hotel, depende también de cada personalidad y compartimiento del animal. Yo conozco a mi perrita y es demasiada tranquila, creo que no le gustaría el agua. Pero si hay otras razas que disfrutan pero al ser grandes ya sería más caótico. No estoy tan segura que sea una buena opción pero si de contar con un espacio donde ellos puedan acompañarnos a nosotros a la piscina por ejemplo.</p> <p>Propietario 4:</p> <p>.No, mi perro se paseo casi por</p>		<p>piscina pero es solo para las personas , quizás podrían añadir este servicio una piscina especialmente para los huéspedes que solo entren con mascotas , porque existen personas que no les guste eso .”</p>
--	--	--	---	--	--	--	---

			<p>no sería necesario quizás para huéspedes que se queden un buen tiempo.</p> <p>Propietario 4:</p> <p>El hotel si tiene piscina pero mi perro no podía ingresar pero si me gustaría que tengan una piscina en donde puedas ingresar con tu mascota mis hijos se divertirían mucho y también mi perro, como sería el servicio? Quizás una piscina medianita con algunos juguetes o pelotas sería suficiente.</p> <p>Propietario 5:</p> <p>No cuenta con área de juegos y</p>		<p>todo el hotel pero ellos no tienen un espacio en donde ellos puedan jugar, si me gustaría que brinden ese servicio ya que podría dejarlo ahí por un momento mientras hago otras cosas.</p> <p>Propietario 4:</p> <p>uhmm no el hotel no tiene servicio, a mi parecer adiestrar y entrenar toma tiempo , pienso que ese servicio no sería necesario quizás para huéspedes que se queden un buen tiempo.</p> <p>Propietario 4:</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

			<p>si me gustaría ya que así podría dejarlo en el hotel y no se quedaría aburrido lo podría dejar en esa area , podría ser un espacio encercado donde pueda correr con unos juguetitos y siempre y cuando alguien este al cuidado de mi mascota.</p> <p>Propietario 5:</p> <p>En el hotel que me hospede no tenía ese servicio, pienso que no sería necesario y si tuvieran ese servicio debería de ser bien cuidadosos porque entrenar a un perrito no es fácil., deberían de contar con un buen personal capacitado.</p>		<p>El hotel si tiene piscina pero mi perro no podía ingresar pero si me gustaría que tengan una piscina en donde puedas ingresar con tu mascota mis hijos se divertirían mucho y también mi perro, como sería el servicio?</p> <p>Quizás una piscina medianita con algunos juguetes o pelotas seria suficiente.</p> <p>Propietario 5:</p> <p>No cuenta con área de juegos y si me gustaría ya que así podría dejarlo en el hotel y no se quedaría</p>	
--	--	--	--	--	---	--



			<p>Propietario5:</p> <p>¡Pucha sería increíble! Ya que a mi perrita le encanta estar en la piscina pero el hotel no brinda ese servicio si tienen piscina pero es solo para las personas , quizás podrían añadir este servicio una piscina especialmente para los huéspedes que solo entren con mascotas , porque existen personas que no les guste eso .</p>		<p>aburrido lo podría dejar en esa área , podría ser un espacio encercado donde pueda correr con unos juguetitos y siempre y cuando alguien este al cuidado de mi mascota.</p> <p>Propietario 5:</p> <p>En el hotel que me hospede no tenía ese servicio, pienso que no sería necesario y si tuvieran ese servicio debería de ser bien cuidadosos porque entrenar a un perrito no es fácil., deberían de contar con un buen personal capacitado.</p> <p>Propietario5:</p>		
--	--	--	---	--	---	--	--

					Pucha sería increíble! Ya que a mi perrita le encanta estar en la piscina pero el hotel no brinda ese servicio si tienen piscina pero es solo para las personas , quizás podrían añadir este servicio una piscina especialmente para los huéspedes que solo entren con mascotas , porque existen personas que no les guste eso .		
Seguridad	¿facilidades con respecto a la seguridad se les brinda a los huéspedes con sus mascotas en los establecimientos hoteleros de San	¿El hotel cuenta con cámaras de video donde monitorean constantemente la seguridad de las mascotas de los clientes del hotel?¿Qué otros	Administrador1: Tenemos una camaral en general eso también ayuda a la mascota por si es que pasara algo. Bueno, mayormente el	Si Tenemos una camaral en general eso también ayuda a la mascota por si es que pasara algo. Bueno,	No	Tal vez	Con respecto a la seguridad que brindan los huéspedes a las mascotas, el administrador 1 y 2 mencionan que las cámaras de video son para los huéspedes y de paso para los canes

	Isidro y Miraflores?	<p>servicios de seguridad han implementado el hotel el favor de la seguridad de la mascota del cliente? ¿Podría detallarlo?</p> <p>¿Cómo es el trato del personal del hotel hacia las mascotas de los clientes que se hospedan en el hotel? ¿Tienen algún protocolo establecido?</p> <p>¿Realizan constantes capacitaciones para optimizar la seguridad y el buen trato a las mascotas de sus clientes?</p>	<p>huésped debe de estar al tanto de su mascota, de todas formas si lo vemos suelto al can rápidamente avisamos a su dueño.</p> <p>Administrador1:</p> <p>No tenemos ningún protocolo establecido ni realizamos capacitaciones sobre eso ya que lo cuidamos como si fueran nuestras propias mascotas</p> <p>Administrador2:</p> <p>Tenemos cámaras de video sí, pero es para la seguridad de los huéspedes, pero si existiera algún percance también hacemos el uso de ello.</p> <p>Administrador 2:</p>	<p>mayormente el huésped debe de estar al tanto de su mascota, de todas formas si lo vemos suelto al can rápidamente avisamos a su dueño.</p> <p>Administrador1:</p> <p>No tenemos ningún protocolo establecido ni realizamos capacitaciones sobre eso ya que lo cuidamos como si fueran nuestras propias mascotas</p> <p>Administrador2:</p> <p>Tenemos cámaras de video sí, pero es para la seguridad de los huéspedes, pero si existiera algún percance también hacemos el uso de ello.</p>		<p>“ Tenemos una camaral en general eso también ayuda a la mascota por si es que pasara algo. Bueno, mayormente el huésped debe de estar al tanto de su mascota, de todas formas si lo vemos suelto al can rápidamente avisamos a su dueño.</p> <p>Administrador1:</p> <p>“Tenemos una camaral en general eso también ayuda a la mascota por si es que pasara algo. Bueno, mayormente el huésped debe de estar al tanto de su mascota, de todas formas si lo vemos suelto al can rápidamente avisamos a su dueño”</p> <p>“No tenemos ningún protocolo establecido ni realizamos capacitaciones sobre eso ya que lo cuidamos como si fueran nuestras propias mascotas”</p> <p>Administrador2</p> <p>“Tenemos cámaras de</p>
--	----------------------	---	--	--	--	--

			<p>No, nosotros no tenemos mucho contacto con las mascotas por ende no realizamos ningún protocolo</p> <p>Administrador3: Si , contamos con cámaras de seguridad si encaso ocurre un imprevisto por supuesto que hacemos la verificación por las cámaras. En el tema de seguridad, ni bien sabemos que se va a hospedar un perro nuestro personal esta obligado a dejar un cartel en la manija de la puerta donde se indica que hay una mascota de visita, otro punto es que si el</p>	<p>Administrador 2: No, nosotros no tenemos mucho contacto con las mascotas por ende no realizamos ningún protocolo</p> <p>Administrador3: Si , contamos con cámaras de seguridad si encaso ocurre un imprevisto por supuesto que hacemos la verificación por las cámaras. En el tema de seguridad, ni bien sabemos que se va a hospedar un perro nuestro personal esta obligado a dejar un cartel en la manija de la puerta donde se indica que hay una mascota de visita, otro punto</p>		<p>video sí, pero es para la seguridad de los huéspedes, pero si existiera algún percance también hacemos el uso de ello.” “No, nosotros no tenemos mucho contacto con las mascotas por ende no realizamos ningún protocolo” y el administrador 3 , menciona que si cuentan con cámaras de seguridad para los canes “Si , contamos con cámaras de seguridad si encaso ocurre un imprevisto por supuesto que hacemos la verificación por las cámaras. En el tema de seguridad, ni bien sabemos que se va a hospedar un perro nuestro personal esta obligado a dejar un cartel en la manija de la puerta donde se indica que hay una mascota de visita, otro punto es que si el</p>
--	--	--	--	--	--	---

			<p>perrito se encuentra solo en la habitación ninguno de nuestro personal puede ingresar hacer limpieza si es que solo esta el perrito por varios factores por que se escape o que le pueda pasar algo al perro y el huésped diga le haz pegado o le ha pasado tal cosa entonces mientras el perro este solo los chicos no tienen la autorización de ingresar.</p> <p>Administrador 3: A muchos nos gusta los animalitos los tratamos como nuestros huéspedes pero como menciono mayormente nuestro personal</p>	<p>es que si el perrito se encuentra solo en la habitación ninguno de nuestro personal puede ingresar hacer limpieza si es que solo esta el perrito por varios factores por que se escape o que le pueda pasar algo al perro y el huésped diga le haz pegado o le ha pasado tal cosa entonces mientras el perro este solo los chicos no tienen la autorización de ingresar.</p> <p>Administrador 3: A muchos nos gusta los animalitos los tratamos como nuestros huéspedes pero como menciono mayormente</p>		<p>perrito se encuentra solo en la habitación ninguno de nuestro personal puede ingresar hacer limpieza si es que solo esta el perrito por varios factores por que se escape o que le pueda pasar algo al perro y el huésped diga le haz pegado o le ha pasado tal cosa entonces mientras el perro este solo los chicos no tienen la autorización de ingresar.” “A muchos nos gusta los animalitos los tratamos como nuestros huéspedes pero como menciono mayormente nuestro personal no tiene mucho contacto con ellos”</p>
--	--	--	--	--	--	---

			no tiene mucho contacto con ellos.	nuestro personal no tiene mucho contacto con ellos.			
Seguridad	¿Facilidades con respecto a la seguridad se les brinda a los huéspedes con sus mascotas en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores?	¿El hotel cuenta con cámaras de video donde monitorean constantemente la seguridad de sus mascotas? ¿Se encuentra conforme? O ¿Debería implementarlo? ¿Por qué?  ¿Qué otros servicios de seguridad para sus mascotas han podido observar o le ha ofrecido el hotel? ¿Podría detallarlo?  ¿Podrías detallar como es el trato	Propietario1: El Flying Dog hostel cuenta con cámaras de seguridad en general en las áreas comunes, no especialmente para las mascotas. No creo que necesiten implementarlo porque el hostel no es tan grande y cuenta con una puerta de seguridad al frente de la recepción.  Pude dejar la caja de transporte de mi mascota en el guarda equipaje del hostel. Algunas veces	Si	No	Tal vez	Respecto a la seguridad que brindan los hoteles a las mascotas, el propietario con mascota nos comentan que si cuentan con cámara en general pero también mencionan otros propietarios que no le ofrecieron un servicio adicional de seguridad. como nos dice el propietario 1” El Flying Dog hostel cuenta con cámaras de seguridad en general en las áreas comunes, no especialmente para las mascotas. No creo que necesiten implementarlo porque el hostel no es tan grande y cuenta con una puerta de seguridad al frente de la recepción” “Pude
				Propietario1:  El Flying Dog hostel cuenta con cámaras de seguridad en general en las áreas comunes, no especialmente para las mascotas. No creo que necesiten implementarlo porque el hostel no es tan grande y cuenta con una puerta de seguridad al frente de la recepción.  Pude dejar la caja de transporte de mi mascota en el	Propietario2:  Sobre la seguridad el hotel no me ofreció cámara que monitorean a mi perrita me imagina que si deben tener sus cámaras, pero no que los monitoreaban constantemente creo que simplemente podrían usar las mismas cámaras para poder vigilar las mascotas eso sería en un caso en que haya una zona especial donde los perros		

		<p>hacia las mascotas por el personal de Los hoteles de San Isidro y Miraflores?</p>	<p>deje también a mi mascota en la habitación sin ningún problema.</p> <p>En el Flying Dog hostel, todo el personal estuvo muy lindo y cariñoso con mi mascota. Allí vive un gato que se llama Pedro. A él no le gusto mucho la presencia de un perro en su lugar pero todo salio bien.</p> <p>Propietario2:</p> <p>Sobre la seguridad el hotel no me ofreció cámara que monitorean a mi perrita me imagina que si deben tener sus cámaras, pero no</p>	<p>guarda equipaje del hostel. Algunas veces deje también a mi mascota en la habitación sin ningún problema.</p> <p>En el Flying Dog hostel, todo el personal estuvo muy lindo y cariñoso con mi mascota. Allí vive un gato que se llama Pedro. A el no le gusto mucho la presencia de un perro en su lugar pero todo salió bien.</p> <p>Propietario2:</p> <p>El trato fue muy bueno ahora si se notó raro osea todavía no era muy común parece que las personas llegaras al Westin bueno</p>	<p>puedan estar sueltos y ahí implementar unas cámaras de seguridad como para vigilarlos.</p> <p>Propietario2:</p> <p>Ningún otro solo las cámaras.</p> <p>Propietario3:</p> <p>La mascota solo puede permanecer dentro de la habitación, por ende no creo que haya cámaras de video. Si estuvieran en un lugar común todas las mascotas de todas maneras sería necesario, y hasta complicado</p>	<p>dejar la caja de transporte de mi mascota en el guarda equipaje del hostel. Algunas veces deje también a mi mascota en la habitación sin ningún problema. “”</p> <p>En el Flying Dog hostel, todo el personal estuvo muy lindo y cariñoso con mi mascota. Allí vive un gato que se llama Pedro. A él no le gustó mucho la presencia de un perro en su lugar pero todo” mientras que el propietario 2 dice que no le ofrecieron este servicio pero si le gustaría que lo implemente en una zona especia:” “Sobre la seguridad el hotel no me ofreció cámara que monitorean a mi perrita me imagina que si deben tener sus cámaras, pero no que los monitoreaban constantemente creo que simplemente</p>
--	--	--	---	---	---	---

			<p>que los monitoreaban constantemente creo que simplemente podrían usar las mismas cámaras para poder vigilar las mascotas eso sería en un caso en que halla una zona especial donde los perros puedan estar sueltos y ahí implementar unas cámaras de seguridad como para vigilarlos.</p> <p>Propietario2:</p> <p>Ningún otro solo las cámaras.</p> <p>Propietario2:</p> <p>El trato fue muy bueno ahora si se notó raro osea todavía no era muy común parece que las</p>	<p>para empezar solo estuve de un día a otro y ahora cada vez que salía con mi perrita por el hotel toda la gente se asombraba de que me habían dejado que este con mi perrita por ahí entonces concluí que no era muy común para los turistas, pero Si el trato fue muy bueno todo atendieron bien a mi perrita.</p> <p>Propietario3:</p> <p>El trato si fue amable, nos dieron una camita muy cómoda, sus platitos de comer y las bolsitas para recoger las heces. Es muy bonito desde el inicio que sea pet friendly, es un</p>	<p>porque lidiar con varios perros que no se conocen, no siempre es seguro.</p> <p>Propietario3:</p> <p>El hotel no me ofreció ningún servicio de seguridad, era yo la responsable de mi mascota y solo podía estar dentro de la habitación.</p> <p>Propietario4:</p> <p>si, el hotel si tiene cámaras pero la seguridad es en general mas para los huéspedes o en caso que exista un robo y si estoy conforme me senti seguro</p>	<p>podrían usar las mismas cámaras para poder vigilar las mascotas eso seria en un caso en que halla una zona especial donde los perros puedan estar sueltos y ahí implementar unas cámaras de seguridad como para vigilarlos” “Ningún otro solo las cámaras” “El trato fue muy bueno ahora si se notó raro osea todavía no era muy común parece que las personas llegaras al Westin bueno para empezar solo estuve de un día a otro y ahora cada vez que salía con mi perrita por el hotel toda la gente se asombraba de que me habían dejado que este con mi perrita por ahí entonces concluí que no era muy común para los turistas, pero Si el trato fue muy bueno todo atendieron bien a mi perrita” finalmente el</p>
--	--	--	---	--	--	---



			<p>personas llegaras al Westin bueno para empezar solo estuve de un dia a otro y ahora cada vez que salía con mi perrita por el hotel toda la gente se asombraba de que me habían dejado que este con mi perrita por ahí entonces concluí que no era muy común para los turistas, pero Si el trato fue muy bueno todo atendieron bien a mi perrita.</p> <p>Propietario3:</p> <p>La mascota solo puede permanecer dentro de la habitación, por ende no creo que haya cámaras de video. Si estuvieran en un</p>	<p>plus para los huéspedes.</p> <p>Propietario 5:</p> <p>Desde que ingrese al hotel todos fueron super amables hasta parecía que estaban felices de tener a un huésped perruno todos saludaban a mi y a mi mascota me senti muy cómodo.</p>	<p>con mi mascota en el hotel.</p> <p>Propietario4:</p> <p>No he podido observar otro.</p> <p>Propietario4:</p> <p>El trato por parte del personal del hotel fue bueno, todos fueron amables desde el ingreso y muy atentos a todo lo que solicitábamos</p> <p>Propietario5:</p> <p>El hotel si cuenta con varias cámaras de video pero que esten súper pendientes de mi mascota no! es en general y si estoy conforme con la</p>	<p>Propietario3 menciona “La mascota solo puede permanecer dentro de la habitación, por ende no creo que haya cámaras de video. Si estuvieran en un lugar común todas las mascotas de todas maneras sería necesario, y hasta complicado porque lidiar con varios perros que no se conocen, no siempre es seguro” también comentan que el trato por parte del personal es muy amable “El trato si fue amable, nos dieron una camita muy cómoda, sus platitos de comer y las bolsitas para recoger las heces. Es muy bonito desde el inicio que sea pet friendly, es un plus para los huéspedes”. El propietario 4 nos dice “ si, el hotel si tiene cámaras pero la seguridad es en general</p>
--	--	--	---	---	---	---

			<p>lugar común todas las mascotas de todas maneras sería necesario, y hasta complicado porque lidiar con varios perros que no se conocen, no siempre es seguro.</p> <p>Propietario3:</p> <p>El hotel no me ofreció ningún servicio de seguridad, era yo la responsable de mi mascota y solo podía estar dentro de la habitación.</p> <p>Propietario3:</p> <p>El trato si fue amable, nos dieron una camita muy cómoda, sus platitos de comer y las bolsitas para recoger las heces. Es muy</p>		<p>seguridad que brindan.</p> <p>Propietario5:</p> <p>Creo que ningún otro pero como mencione la seguridad es muy buena siempre estan pendientes de todo y el personal de seguridad siempre esta rondando por el hotel.</p>		<p>mas para los huéspedes o en caso que exista un robo y si estoy conforme me sentí seguro con mi mascota en el hotel” No he podido observar otro. “El trato por parte del personal del hotel fue bueno, todos fueron amables desde el ingreso y muy atentos a todo lo que solicitábamos “ Finalmente el propietario 5 dice “El hotel si cuenta con varias cámaras de video pero que estén súper pendientes de mi mascota no! es en general y si estoy conforme con la seguridad que brindan” “Creo que ningún otro pero como mencione la seguridad es muy buena siempre están pendientes de todo y el personal de seguridad siempre está rondando por el hotel” “Desde que ingrese al hotel todos fueron</p>
--	--	--	--	--	---	--	---

			<p>bonito desde el inicio que sea pet friendly, es un plus para los huéspedes.</p> <p>Propietario4:</p> <p>si, el hotel si tiene cámaras pero la seguridad es en general mas para los huéspedes o en caso que exista un robo y si estoy conforme me senti seguro con mi mascota en el hotel.</p> <p>Propietario4:</p> <p>No he podido observar otro.</p> <p>Propietario4:</p> <p>El trato por parte del personal del hotel fue bueno, todos fueron amables desde el ingreso y muy atentos a todo lo</p>				<p>súper amables hasta parecía que estaban felices de tener a un huésped perruno todos saludaban a mi y a mi mascota me sentí muy cómodo”.</p>
--	--	--	---	--	--	--	--

			<p>que solicitábamos</p> <p>Propietario5:</p> <p>El hotel si cuenta con varias camaras de video pero que esten super pendientes de mi mascota no! es en general y si estoy conforme con la seguridad que brindan.</p> <p>Propietario5:</p> <p>Creo que ningún otro pero como mencione la seguridad es muy buena siempre están pendientes de todo y el personal de seguridad siempre esta rondando por el hotel.</p> <p>Propietario 5:</p> <p>Desde que ingrese al hotel todos fueron</p>				
--	--	--	--	--	--	--	--

			super amables hasta parecía que estaban felices de tener a un huésped perruno todos saludaban a mi y a mi mascota me senti muy cómodo.				
Servicio Veterinario	¿Cuáles son las facilidades en los servicios veterinarios para los huéspedes con mascotas en los establecimientos de San Isidro y Miraflores?	¿Cuáles y como son los servicios veterinarios que ofrece el hotel a las mascotas? O ¿Por qué no lo implementan? ¿Cuál es el motivo?	Administador1: No brindamos ningún servicio veterinario porque alrededor del hotel se encuentran cercanos centros de veterinaria donde podrían recurrir los huéspedes con sus mascotas.	Si	No	Tal vez	Referente a los servicios veterinarios, los administradores comentan que no brindan ese servicio pero que si se les brinda información de un centro veterinario si en caso ocurre alguna emergencia como menciona el Administador1: No brindamos ningún servicio veterinario porque alrededor del hotel se encuentran cercanos centros de veterinaria donde podrían recurrir los huéspedes con sus mascotas “ administrador 2: “No, ningún servicio veterinario pero si en caso ocurre alguna
			Administrador2:  No ningún servicio veterinario, no lo implementamos porque el hotel es pequeño , además primero se debería ser un		Administador1: No brindamos ningún servicio veterinario porque alrededor del hotel se encuentran cercanos centros de veterinaria donde podrían recurrir los huéspedes con sus mascotas.	Administra dor2:  No ningún servicio veterinario, no lo implementa mos porque el hotel es pequeño , además primero se debería ser un estudio si seria rentable o no.  Administra dor 3: Si en caso pasa	

			<p>estudio si seria rentable o no.</p> <p>Administrador 3:</p> <p>Si en caso pasa algún imprevisto le damos el dato de unos veterinarios que están cerca , pero nosotros no estamos asociados con algún centro de veterinario el motivo seria por que más brindamos servicios a los huéspedes mas no a las macotas.</p>			<p>algun imprevisto le damos el dato de unos veterinarios que están cerca , pero nosotros no estamos asociados con algún centro de veterinario el motivo seria por que más brindamos servicios a los huéspedes mas no a las macotas.</p>	<p>emergencia brindamos información de algunas clínicas veterinarias, no sabría decirte el motivo” administrador3 “Si en caso pasa algun imprevisto le damos el dato de unos veterinarios que estan cerca, pero nosotros no estamos asociados con algún centro de veterinario el motivo seria por que más brindamos servicios a los huéspedes mas no a las macotas”</p>
Servicio Vetertinario		<p>¿Qué le parece el servicio de veterinaria que se brindan en los hoteles de San isidro y Miraflores?</p> <p>¿Cuáles son?</p> <p>¿Podría detallarlo?</p>	Propietario1:	Si	No	Tal vez	<p>Acerca del servicio veterinario los propietarios con mascotas comentan que ese servicio no lo tienen pero que a los propietarios de mascotas les encantaría que sea incluido como un</p>
			<p>Afortunadament e, no necesite ningún servicio de veterinaria durante mi estancia en Miraflores. Creo que los dog friendly hoteles</p>		<p>Propietario1:</p> <p>Afortunadament e, no necesite ningún servicio de veterinaria durante mi estancia en</p>	<p>Propietario 3:</p> <p>No hice uso de ningún veterinario y no creo que tengan</p>	

		<p>¿Alguna recomendación de mejora? O ¿Debería implementar el hotel el servicio de veterinaria? ¿Por qué? ¿En que lo beneficiaría?</p>	<p>deberían tener una lista con los datos de los veterinarios más cercanos y los teléfonos de emergencia veterinaria de la ciudad.</p> <p>Propietario2:</p> <p>No me brindaron ningún tipo de ese servicio bueno si podría ser como un servicio adicional que puede brindar un hotel sobre todo quizá para alguna emergencia que pueda a ver sobre todo algunos equipos y personal que pueda ayudar si en caso existe alguna emergencia con tu mascota si de todas maneras seria chévere que</p>		<p>Miraflores. Creo que los dog friendly hoteles deberían tener una lista con los datos de los veterinarios mas cercanos y los teléfonos de emergencia veterinaria de la ciudad.</p> <p>Propietario2:</p> <p>No me brindaron ningún tipo de ese servicio bueno si podría ser como un servicio adicional que puede brindar un hotel sobre todo quizá para alguna emergencia que pueda a ver sobre todo algunos equipos y personal que pueda ayudar si en caso existe</p>	<p>el servicio, en ningún momento me lo mencionaron. Quizás en otros países donde esto sea más común hay mas servicios que ofrezcan, acá no había nada adicional para la mascota, solo el ingreso a mi habitación. De hecho si un extranjero viene si sería bueno que cuente con un servicio o alguna veterinaria</p>	<p>servicio como el propietario 2: “ No me brindaron ningún tipo de ese servicio bueno si podría ser como un servicio adicional que puede brindar un hotel sobre todo quizá para alguna emergencia que pueda a ver sobre todo algunos equipos y personal que pueda ayudar si en caso existe alguna emergencia con tu mascota si de todas maneras seria chévere que existiera eso” el propietario 3 menciona que esto no es común aquí pero que en otros países si, además si serviría el servicio para turistas que vienen del extranjero y no conocen la ciudad, “No hice uso de ningún veterinario y no creo que tengan el servicio, en ningún momento me lo mencionaron. Quizás en otros países donde</p>
--	--	--	--	--	---	---	--

			<p>existiera eso.</p> <p>Propietario3:</p> <p>No hice uso de ningún veterinario y no creo que tengan el servicio, en ningún momento me lo mencionaron. Quizás en otros países donde esto sea mas común hay más servicios que ofrezcan, acá no había nada adicional para la mascota, solo el ingreso a mi habitación. De hecho si un extranjero viene si sería bueno que cuente con un servicio o alguna veterinaria afiliada a dónde acudir en caso de emergencia.</p>	<p>alguna emergencia con tu mascota si de todas maneras sería chévere que existiera eso.</p> <p>Propietario4:</p> <p>El hotel no tiene ese servicio, sería bueno que implementen al menos que tengan lo necesario, si en caso le ocurre un accidente a mi mascota, me beneficiaría en el tiempo y en no ir a buscar un veterinario por otro lado.</p> <p>Propietario5:</p> <p>El hotel no presenta ese servicio, sería buena idea que</p>	<p>afiliada a dónde acudir en caso de emergencia .</p>	<p>esto sea más común hay mas servicios que ofrezcan, aca no había nada adicional para la mascota, solo el ingreso a mi habitación. De hecho si un extranjero viene si sería bueno que cuente con un servicio o alguna veterinaria afiliada a dónde acudir en caso de emergencia “el propietario 1 nos dice que no le ofrecieron el servicio y de que mínimo deberían de dar una lista con los centro veterinarios cercanos “Afortunadamente, no necesite ningún servicio de veterinaria durante mi estancia en Miraflores. Creo que los dog friendly hoteles deberían tener una lista con los datos de los veterinarios más cercanos y los teléfonos de emergencia veterinaria</p>
--	--	--	--	---	--	---



			<p>Propietario4:</p> <p>El hotel no tiene ese servicio , sería bueno que implementen al menos que tengan lo necesario, si en caso le ocurre un accidente a mi mascota , me beneficiaria en el tiempo y en no ir a buscar un veterinario por otro lado.</p> <p>Propietario5:</p> <p>El hotel no presenta ese servicio, seria buena idea que implementen algo pequeño con lo mas básicos por si en caso algún perrito se sienta mal , me beneficiaria en que no tengo que salir a buscar un</p>		<p>implementen algo pequeño con lo más básicos por si en caso algún perrito se sienta mal , me beneficiaria en que no tengo que salir a buscar un veterinario si en caso mi perro se pone mal simplemente usaría los servicios del hotel.</p>		<p>de la ciudad”. Finalmente tenemos al propietario 4 y menciona “ El hotel no tiene ese servicio , sería bueno que implementen al menos que tengan lo necesario, si en caso le ocurre un accidente a mi mascota , me beneficiaria en el tiempo y en no ir a buscar un veterinario por otro lado “ “El hotel no presenta ese servicio, sería buena idea que implementen algo pequeño con lo más básicos por si en caso algún perrito se sienta mal , me beneficiaria en que no tengo que salir a buscar un veterinario si en caso mi perro se pone mal simplemente usaria los servicios del hotel”</p>
--	--	--	---	--	---	--	--

			veterinario si en caso mi perro se pone mal simplemente usaría los servicios del hotel.				
Servicio de Spa	¿Cómo son las facilidades en referencia al servicio de spa para las mascotas en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores?	¿Cuáles son los servicios de higiene que ofrece el hotel a las mascotas? ¿Podría detallar el servicio? ¿le ha generado algún beneficio? O ¿han pensado implementarlo? ¿Por qué si o por qué no?	Administrador1: No ninguno, normalmente ellos son los que limpian las necesidades de su propias mascotas pero si nos piden unan bolsa le damos o si nos piden que limpiemos nosotros también lo podemos hacer pero normalmente los huéspedes saben que tienen que hacer sus necesidades afuera del hotel .  Administrador2:	Si	No	Tal vez	Sobre los servicios de higiene que ofrece el hotel a los propietarios de mascotas , indican los administradores que no brindan servicio de higiene a las mascotas pero adicionalmente si las mascotas hacen sus necesidades ellos están dispuestos a limpiarlo como menciona el administrador1 “No ninguno, normalmente ellos son los que limpian las necesidades de su propias mascotas pero si nos piden unan bolsa le damos o si nos piden que limpiemos nosotros también lo podemos hacer pero normalmente los
					Administrador1 : No ninguno, normalmente ellos son los que limpian las necesidades de su propias mascotas pero si nos piden unan bolsa le damos o si nos piden que limpiemos nosotros también lo podemos hacer pero normalmente	Administrador2:  Nosotros no brindamos ningún servicio de higiene a la mascota, uhm pensar en implementarlo quizás si en un futuro si la demanda de mascotas	

			<p>Nosotros no brindamos ningún servicio de higiene a la mascota, uhm pensar en implementarlo quizás si en un futuro si la demanda de mascotas seguiría en aumento.</p> <p>Administrador3: No brindamos servicios de higiene a la mascota por tema de seguridad como le mencione nuestros trabajadores solo ingresan a la habitación a limpiar el cuarto cuando la mascota no se encuentra en la habitación, por el momento no pensamos en implementarlo.</p>		<p>los huéspedes saben que tienen que hacer sus necesidades afuera del hotel .</p> <p>Administrador3: No brindamos servicios de higiene a la mascota por tema de seguridad como le mencione nuestros trabajadores solo ingresan a la habitación a limpiar el cuarto cuando la mascota no se encuentra en la habitación, por el momento no pensamos en implementarlo</p>	seguiría en aumento	<p>huéspedes saben que tienen que hacer sus necesidades afuera del hotel” y el administrador 2 menciona que no lo brindan por tema se seguridad “ No brindamos servicios de higiene a la mascota por tema de seguridad como le mencione nuestros trabajadores solo ingresan a la habitación a limpiar el cuarto cuando la mascota no se encuentra en la habitación, por el momento no pensamos en implementarlo” finalmente el administrador 3 dice que “Nosotros no brindamos ningún servicio de higiene a la mascota, uhm pensar en implementarlo quizás si en un futuro si la demanda de mascotas seguiría en aumento”.</p>
--	--	--	---	--	---	---------------------	--

Spa para mascotas		¿El hotel le brinda servicios de higiene para su mascota? ¿Podría detallarnos el servicio? ¿Alguna recomendación para la mejora? o ¿El hotel debería implementar servicios de higiene para sus mascotas? ¿Por qué? ¿En qué lo beneficiaría?	Propietario1: No, el Dog Flying hotel no cuenta con servicios de higiene para mascotas. Igual, este servicio no me parece importante.	Si	No	Tal vez	Respecto a los servicios de higiene que brinda el hotel a los propietarios de mascotas, los propietarios mencionan que este servicio no es incluido y el propietario 1 indica que este servicio no le parece importante “ No, el Dog Flying hotel no cuenta con servicios de higiene para mascotas. Igual, este servicio no me parece importante”. Mientras que al propietario 2 “ le parece interesante que es servicio sea incluido “Sobre el spa no había ese servicio, si sería genial, creo que este servicio sería muy bueno para el hotel porque si tu estas viajando con tu mascota probablemente tu quisieras bañarlo y buscar algún servicio externo al hotel para bañarla de hecho más fácil es que el mismo hotel te pueda brindarlo así que si sería chévere que hubiera, en que
			Propietario2: Sobre el spa no había ese servicio, si sería genial, creo que este servicio sería muy bueno para el hotel porque si tu estas viajando con tu mascota probablemente tu quisieras bañarlo y buscar algún servicio externo al hotel para bañarla de hecho más fácil es que el mismo hotel te pueda brindarlo así que si sería chévere que hubiera, en que		Propietario1: No, el Dog Flying hotel no cuenta con servicios de higiene para mascotas. Igual, este servicio no me parece importante.  Propietario2: Sobre el spa no había ese servicio, si sería genial, creo que este servicio sería muy bueno para el hotel porque si tu estas viajando con tu mascota probablemente tu quisieras bañarlo y buscar algún servicio externo al hotel para bañarla de hecho más fácil es que el mismo hotel te pueda brindarlo así que si sería		

			<p>me beneficiaria justo en eso de tener ese servicio dentro del hotel.</p> <p>Propietario3:</p> <p>No me ofrece ningún servicio. Como menciono si es un extranjero el que se hospeda puede sentir mas necesidad de contar con otros servicios, por ejemplo vienen de un viaje largo y se ensucian es bueno tener la oportunidad de bañarlo. Al menos no me ofrecieron asi que no creo que cuenten con el servicio.</p> <p>Propietario 4:</p>		<p>chévere que hubiera, en que me beneficiaria justo en eso de tener ese servicio dentro del hotel.</p> <p>Propietario3:</p> <p>No me ofrece ningún servicio. Como menciono si es un extranjero el que se hospeda puede sentir mas necesidad de contar con otros servicios, por ejemplo vienen de un viaje largo y se ensucian es bueno tener la oportunidad de bañarlo. Al menos no me ofrecieron así que no creo que cuenten con el servicio</p>	<p>fácil es que el mismo hotel te pueda brindarlo así que si sería chévere que hubiera, en que me beneficiaria justo en eso de tener ese servicio dentro del hotel” lo mismo que el propietario3 indica que sería bueno para los extranjeros que llegan con su mascota “No me ofrece ningún servicio. Como menciono si es un extranjero el que se hospeda puede sentir más necesidad de contar con otros servicios, por ejemplo vienen de un viaje largo y se ensucian es bueno tener la oportunidad de bañarlo. Al menos no me ofrecieron así que no creo que cuenten con el servicio”. Luego tenemos al propietario 4 y nos dice “Bueno las</p>
--	--	--	---	--	--	---

			<p>Bueno las necesidades de mi mascota yo las limpiaba en lo que es servicio de limpieza a mi mascota eso no brindan , quizás no sea muy necesario a mi parecer porque yo mismo puedo limpiar a mi mascota en mi hogar.</p> <p>Propietario5:</p> <p>No me brinda servicios de higiene solo me dieron un dispensador para que pueda recoger las necesidades de mi mascota, si sería bueno que implemente un servicio de higiene como baños, cortes de pelo sería estupendo.</p>				<p>necesidades de mi mascota yo las limpiaba en lo que es servicio de limpieza a mi mascota eso no brindan , quizás no sea muy necesario a mi parecer porque yo mismo puedo limpiar a mi mascota en mi hogar” finalmente tenemos al propietario 5 y nos comenta “No me brindaron servicios de higiene solo me dieron un dispensador para que pueda recoger las necesidades de mi mascota, si sería bueno que implemente un servicio de higiene como baños, cortes de pelo sería estupendo.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--

**Anexo 7****Matriz de análisis de entrevista general**

**Tabla 6. Matriz de análisis de entrevistas general (por dimensión y variable)**

<b>Pregunta específica</b>	<b>Análisis por pregunta</b>	<b><u>Análisis por dimensión</u></b> <b><u>ANÁLISIS DE</u></b> <b><u>RESULTADOS</u></b>	<b>Análisis por variable</b>
¿Qué facilidades con respecto a la nutrición canina se les brinda a las mascotas en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores?	Con respecto al tipo de alimentación que brindan los hoteles de San Isidro y Miraflores a las mascotas de los huéspedes, apreciamos que ninguno de los hoteles que forman parte de nuestra muestra brindan una alimentación especial a dichas mascotas. Entre los principales argumentos de los administradores es que los mimos dueños traen su propia comida, tal como lo afirma el administrador 1 y 2, “No, es permitido el ingreso, pero no vendemos ningún tipo de alimentación para ellos, pero sus dueños le pueden dar su comida aquí”, “No ya que mucho de los huéspedes traen su propia comida para su mascota”, pero por el tenor de su respuesta de los administrador, pudimos ver que ni siquiera lo contemplan a futuro, tal como lo afirma el	Con respecto a las facilidades turísticas de la nutrición canina que se le brinda a las mascotas de los huéspedes de los hoteles de San Isidro y Miraflores apreciamos que ninguno de los hoteles ha implementado el servicio específico de alimentación para las mascotas, tanto los administradores como los huéspedes con mascotas afirman que la alimentación de la mascota depende exclusivamente del dueño, pero uno de los administradores y la mayoría de los huéspedes entrevistados afirman que dicho servicio sería beneficioso para la mejora de la atención del servicio a los huéspedes, podría representar un valor agregado del servicio	<p>¿Cuáles son las facilidades para los huéspedes con sus mascotas, en los establecimientos hoteleros de los distritos de San Isidro y Miraflores?</p> <p>En los hoteles de los distritos de San Isidro y Miraflores existen hoteles petfriendly que brindan la facilidad de ir a hospedarte con tu mascota por lo tanto se pudo definir que las facilidades para los huéspedes con mascotas son las básicas, como brindarle una cama, bebedero y seguridad pero que para la mayoría de los propietarios de mascotas que se hospedaron en estos hoteles indican que deberían de considerar aperturar mas mas servicios para sus mascotas.</p>



	<p>administrador 3 que entrevistamos “Realmente sobre la comida si me agarraste porque nosotros no brindamos el tema de alimentación por el momento ya que el mismo huésped usualmente trae su comida”</p>	<p>estándar que se le da a los huéspedes con mascotas.</p>	
	<p>Con respecto al tipo de alimentación que brindan los hoteles de San Isidro y Miraflores a las mascotas de los huéspedes, apreciamos que ninguno de los hoteles brindan alimentación pero por parte de los huéspedes de mascotas les gustaría que este servicio sea incluido. Entre los principales argumentos de los huéspedes de mascotas es que ellos mismos preparan la comida y lo llevan al hotel, tal como lo afirma el propietario<sup>1</sup> “Mi perrita come comida natural. No me gusta darle comida industrial, así que cocino para ella cada día una ración de pollo, carne o sardinas con verduras, frutas o arroz. Agrego un poquito de aceite de oliva y unas vitaminas de vez en cuando para equilibrar su nutrición. Personalmente, no me molesta cocinar para mi mascota.</p>		

	<p>Cuando viajo, suelo comprar lo que necesito para cocinar en un supermercado local. Trato de elegir un hotel que propone una cocina con nevera para los huéspedes. Es lo único que necesito de un hotel. Si un hotel proponía un servicio de alimentación especial a las mascotas seria genial para las personas que pueden pagarlo. Creo que solo los hoteles de lujo podrían proponer algo así. Para mi, lo mas importante en un hotel dog friendly es tener una cocina donde puedo preparar la comida de mi perrita. Fue el caso en el Flying Dog Backpackers hostel en Miraflores. Me quede una semana y pude utilizar la nevera y cocinar todos los dias.”“No soy partidaria de comprar las galletas procesadas para mascotas, por los químicos y productos que se utilizan. A medida que pasa el tiempo se ha comprobado que estas galletas pueden causar algunos tumores cancerígenos, sobretodo en algunas razas, más que otras. Debería hacerse mas económico las galletas naturales sin preservantes, ya existen marcas</p>		
--	---	--	--

	<p>de comidas procesadas con menos químicos o incentivar mas el uso de comida barf, esta es comida cruda. Se dice que los ancestros de perros, por ejemplo, son los lobos y ellos se alimentaban de animales que cazaban, de la misma manera los perros o gatos pueden comer carnes y verduras crudas, lo cual no les hace daño e inclusive mejoran su pelaje y previenen de enfermedades. Yo la he usado con mi perrita y dejo de caerse el pelo y no tenia mal aliento.</p> <p>Si, sería bueno que haya oferta, pero como no es muy usual la visita con mascotas, esta debería coordinarse previamente para que el hotel la prepare con la seguridad que el huésped la va a adquirir debería ser previo pago. Pero el propietario 3 afirma que es un alternativa que se puede ver más en hoteles caros “Malo, yo estuve averiguando porque en casualidad me encontré en Facebook con una chica que se ha especializado sobre la alimentación en los perros y ella fundamenta que las galletas para perros son malas incluso si uno se pone a pensar las galletas no</p>		
--	---	--	--

	<p>parece tan natural la mayoría esta compuesto de maíz y de carne no tiene nada , a raíz de eso le trato de dar esa comida cruda hecha para perros con verduras, podría recomendar que el hotel podría vender ese tipo de comida seria genial que brinden ese tipo de alimentación se podría ver bastante en esos hoteles caros que tengan ese servicio dentro de su alternativa de comida que haya uno que sea de mascotas como seria ese servicio? bueno pienso que deberían vender comidas naturales preparadas en una cocina y no vender solo galletas”. El propietario 4 menciona “Cuando me hospede en el hotel Westin no recibí ningún servicio de venta de comida, muy aparte a ello mi mascota suele comer comida casera entonces si en el hotel venderían croquetas no lo compraría a no ser que puedan preparar comida casera sería muy bueno” .Finalmente el Propietario5: Comenta que “El hotel Hilton no brinda alimentación ni nutrición hacia las mascotas, quizás porque mayormente los huéspedes traen</p>		
--	---	--	--

	su propia comida para su mascota o por tema de higiene, seria genial que el hotel brinde “.		
¿Qué facilidades de entrenamiento y entretenimiento se les brinda a los huéspedes con sus mascotas en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores?	Referente a las facilidades de entrenamiento y entretenimiento ninguno de los hoteles brindan estos servicios. En el siguiente argumento tenemos al administrador 1 , mencionan que la mascotas mayormente permanece en la habitación “No, ósea si vienen con un perro o gato deben estar en una habitación privada, pero si es manejable pueden estar en un cuarto” “No, porque mas nos enfocamos en dar prioridad al cliente, Además alrededor del hotel existen varios parques en donde los pueden sacar a pasear” “No contamos con piscina, bueno podría ser que no se implementó por la falta de espacio.” Administrador 2: “No, ellos solo permanecen en las habitaciones con su dueño, una razón podría ser porque no llegan consecutivamente mayormente es los fines de semana” “No ofrecemos ese servicio porque me parece que para ello se		

	<p>deberán tomar cuidados especiales, adiestrar a un perro no es fácil el huésped podría quejarse por la forma en que los tratan” ”No tenemos piscina ni para los huéspedes ni mascotas, quizás en un futuro se podría implementar, siguiendo algunos estándares y con mucha higiene”. Pero el administrador 3 menciona que permanecen en la habitación y asignan algunos amenitis y se piensa en un futuro, “No, solamente es la habitación y bueno dentro de ello brindamos un colchón para el can , bolsas para el recojo de sus heces , bebederos y si el cliente lo solicita una correa para el perro ya que mayormente llegan con su correa. Una razón podría ser el tema de higiene y el gran olor que puede producir”</p> <p>“Adiestramiento no, porque pienso que no es necesario y bueno en lo que es entretenimiento solo están en la habitación mas allá no tenemos un espacio en donde puedan distraerse.” “No, nuestra piscina es usualmente para nuestros huéspedes , no es implementado por el momento pero si la</p>		
--	---	--	--

	<p>demanda de los canes aumentara pienso que podría construirse una especialmente para estos animalitos”</p>	<p>Referente las facilidades de entrenamiento y entretenimiento nos indican los administradores como los propietarios de las mascotas que se hospedaron en los hoteles de san isidro y Miraflores que no brindan este servicio, además los administradores dicen que los propietarios con sus mascotas salen del hotel y los pasean alrededor ya que existen varios parques, sin embargo los propietarios de mascotas dicen que sería una buena idea implementar este servicio un pequeño espacio a gras en donde ello puedan correr y con algunos juguetes.</p>	
	<p>Con respecto a las áreas de entrenamiento y entretenimiento los propietarios mencionan que no se les brindo este tipo de servicio pero de que si les encantaría este servicio como menciona el propietario 1 “ El Flying Dog hostel no cuenta con una área de juegos para mascotas. La verdad es que nunca he encontrado un hotel que cuenta con este servicio. Me parece que es también un servicio que se puede encontrar en dog friendly hoteles de lujo. Aun asi, me encanto la ubicación del Flying Dog hostel cerca del Parque Kennedy. Pudimos caminar todos los días en el parque pero también en los</p>		

	<p>malecones. Por su puesto, me encantaría que los hoteles propusieran un área de juegos para mascotas. Tendría que ser segura para que no se escapen, con agua, algunos juguetes y bolsas a disposición” “No, el Flying Dog hostel no cuenta con una área de adiestramiento o entretenimiento, si me gustaría ayudaría a que los huéspedes controlen mejor a sus mascotas” “No, el Flying Dog hostel no ofrece el servicio de piscina, ni para humanos ni para mascotas. Por su puesto me gustaría quedarme algún día en un hotel que cuenta con este servicio pero creo que no es una prioridad en la mayoría de los hoteles” y el propietario2: “No cuenta con juegos</p> <p>Con respecto a las áreas de entrenamiento y entretenimiento los propietarios mencionan que no se les brinda este tipo de servicio pero de que si les encantaría este servicio como menciona el propietario 1 “ El Flying Dog hostel no cuenta con una área de juegos para mascotas. La verdad es que</p>		
		<p>Con respecto a la seguridad que se le brinda a las mascotas de los huéspedes de los distritos de San Isidro y Miraflores, los administradores indican este servicio se brinda en general</p>	



	<p>nunca he encontrado un hotel que cuenta con este servicio. Me parece que es también un servicio que se puede encontrar en dog friendly hoteles de lujo. Aun así, me encanto la ubicación del Flying Dog hostel cerca del Parque Kennedy. Pudimos caminar todos los días en el parque pero también en los malecones. Por su puesto, me encantaría que los hoteles propusieran un area de juegos para mascotas. Tendría que ser segura para que no se escapen, con agua, algunos juguetes y bolsas a disposición” “No, el Flying Dog hostel no cuenta con una área de adiestramiento o entretenimiento, si me gustaría ayudaría a que los huéspedes controlen mejor a sus mascotas” “No, el Flying Dog hostel no ofrece el servicio de piscina, ni para humanos ni para mascotas. Por su puesto me gustaría quedarme algún dia en un hotel que cuenta con este servicio pero creo que no es una prioridad en la mayoría de los hoteles” y el propietario2: “No cuenta con juegos para mascotas ahora si de todas maneras seria</p>	<p>tanto como los huéspedes y mascotas si en caso ocurre algún problema inmediatamente revisan las cámaras por otro lado los propietarios de mascotas afirman que si existen cámaras de seguridad pero que no le ofrecieron especialmente ese servicio.</p>	
--	---	---	--

	<p>chévere que hubiera un espacio como sería ese servicio la verdad no se hay algunas zonas de parques como para perro que ponen algunas cosas en donde los perros puedan jugar, pero sinceramente mi perra lo único que necesita es un espacio un poco grande sobre todo mejor si es gras y tener otros perros con los que jugar y ya se pone a jugar y por ahí algunos juguetitos para perros” “Sobre el adiestramiento tampoco cuentan con este servicio de hecho sería paja que hubiera podrían incluirlo como un servicio aparte en donde uno pueda pagar a parte como un curso de unas horas adicionales en donde te puedan dar unas técnicas para adiestrar si me parece interesante” “ Sobre la piscina si sería definitivamente genial pero pienso que debería ser una piscina especialmente para ellos porque dudo que los huéspedes quieran meterse junto con ellos no jaja, el hotel no tiene ese servicio ahora yo si he escuchado esos hoteles pero esos son hoteles más campestres como Cieneguilla o Chosica y tu puedes meterte a la piscina con</p>		
--	---	--	--

	<p>tus perros, yo nunca he ido pero si he escuchado” y el propietario3: No tiene ningún área publica donde puedan estar las mascotas durante la estadía. Si hubiera el espacio, seria bonito un pequeño jardín con algunos jueguitos e inclusive donde puedan hacer sus necesidades. Por ejemplo en la Costa Verde existe un parque canino, donde los perros tienen algunos juegos, como los niños donde pueden distraerse. Es solo un pequeño espacio, nada muy elaborado. Propietario3 “El hotel no cuenta con este servicio, no creo sea necesario una rea asi, ya que las clases de adiestramiento no son solo de una y ya. No es un entretenimiento sino clases de aprendizaje y con una o dos no seria suficiente. Esto toma semanas y eso es cosa de cada dueño y podría hacerse en casa no en un hotel donde solo vas a pasar unos días fuera de casa.” “Seria divertido, al menos contar con una pequeña pocita para los que disfrutan del agua. Mi perrita no le gusta pero a mi Golden si, pero existen restricciones de tamaño para ingresar al hotel, lo</p>	<p>Referente a los servicios veterinarios, los administradores de los hoteles de San Isidro y Miraflores afirman que no brindan ese servicio pero aseguran que si uno de sus huéspedes tiene un problema con su mascota , brindan una lista de los</p>	
--	---	--	--

	<p>cual es válido. Quizás sería mucho alboroto un área así en el hotel, depende también de cada personalidad y compartimiento del animal.</p> <p>Yo conozco a mi perrita y es demasiada tranquila, creo que no le gustaría el agua. Pero si hay otras razas que disfrutan pero al ser grandes ya sería más caótico. No estoy tan segura que sea una buena opción pero si de contar con un espacio donde ellos puedan acompañarnos a nosotros a la piscina por ejemplo. Luego el propietario 4 menciona: “No, mi perro se paseó casi por todo el hotel pero ellos no tienen un espacio en donde ellos puedan jugar, si me gustaría que brinden ese servicio ya que podría dejarlo ahí por un momento mientras hago otras cosas.” “uhmm no el hotel no tiene servicio, a mi parecer adiestrar y entrenar toma tiempo, pienso que ese servicio no sería necesario quizás para huéspedes que se queden un buen tiempo” “El hotel si tiene piscina pero mi perro no podía ingresar pero si me gustaría que tengan una piscina en donde puedas ingresar con tu mascota</p>	<p>centros veterinarios más cercanos y confiables mientras que los propietarios con mascotas indican que el servicio veterinario no lo tienen en los hoteles pero de que sería buena idea de que sea incluido como un servicio adicional.</p>	
--	--	---	--

	<p>mis hijos se divertirían mucho y también mi perro, como sería el servicio? Quizás una piscina medianita con algunos juguetes o pelotas sería suficiente” Finalmente el propietario 5 dice que “No cuenta con área de juegos y si me gustaria ya que asi podría dejarlo en el hotel y no se quedaria aburrido lo podria dejar en esa area , podria ser un espacio encercado donde pueda correr con unos juguetitos y siempre y cuando alguien este al cuidado de mi mascota.” “En el hotel que me hospede no tenia ese servicio, pienso que no seria necesario y si tuvieran ese servicio debería de ser bien cuidadosos porque entrenar a un perrito no es fácil., deberían de contar con un buen personal capacitado” “Pucha seria increíble! Ya que a mi perrita le encanta estar en la piscina pero el hotel no brinda ese servicio si tienen piscina pero es solo para las personas , quizás podrían añadir este servicio una piscina especialmente para los huéspedes que solo entren con mascotas , porque existen</p>	<p>Con respecto a las facilidades turísticas del servicio de higiene para las mascotas de los propietarios, los administradores de los hoteles de San Isidro y Miraflores indican que no tienen este servicio para las mascotas por tema de seguridad ya que brindar un servicio como higiene a las mascotas es delicado, el huésped se puede quejar que fue agredido o mal atendido por otro lado los propietarios con mascotas indican que no obtuvieron ese servicio, para algunos les parece que debería ser incluido y para otros que no es algo muy importante.</p>	
--	---	---	--

	personas que no les guste eso .”		
¿Qué facilidades con respecto a la seguridad se les brinda a los huéspedes con sus mascotas en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores?	<p>Con respecto a la seguridad que se le brinda a los huéspedes con mascotas, el administrador 1 y 2 mencionan que las cámaras de video son para los huéspedes y de paso para los canes .“</p> <p>Tenemos una camaral en general eso también ayuda a la mascota por si es que pasara algo. Bueno, mayormente el huésped debe de estar al tanto de su mascota, de todas formas si lo vemos suelto al can rápidamente avisamos a su dueño. Administrador1:</p> <p>“Tenemos una camaral en general eso también ayuda a la mascota por si es que pasara algo. Bueno, mayormente el huésped debe de estar al tanto de su mascota, de todas formas si lo</p>		

	<p>vemos suelto al can rápidamente avisamos a su dueño”</p> <p>“No tenemos ningún protocolo establecido ni realizamos capacitaciones sobre eso ya que lo cuidamos como si fueran nuestras propias mascotas”</p> <p>Administrador2 “Tenemos cámaras de video sí, pero es para la seguridad de los huéspedes, pero si existiera algún percance también hacemos el uso de ello.”</p> <p>“No, nosotros no tenemos mucho contacto con las mascotas por ende no realizamos ningún protocolo” y el administrador 3 , menciona que si cuentan con cámaras de seguridad para los canes “Si , contamos con cámaras de seguridad si encaso ocurre un imprevisto por supuesto que hacemos la verificación por las cámaras. En el tema de seguridad, ni bien sabemos que se va a hospedar un perro nuestro personal esta obligado a dejar un cartel en la manija de la puerta donde se indica que hay una mascota de visita, otro punto es que si el perrito se encuentra solo en la habitación ninguno de nuestro personal puede ingresar hacer</p>		
--	---	--	--

	<p>limpieza si es que solo está el perrito por varios factores por que se escape o que le pueda pasar algo al perro y el huésped diga le haz pegado o le ha pasado tal cosa entonces mientras el perro este solo los chicos no tienen la autorización de ingresar.” “A muchos nos gusta los animalitos los tratamos como nuestros huéspedes pero como menciono mayormente nuestro personal no tiene mucho contacto con ellos”</p>		
	<p>Respecto a la seguridad que brindan los hoteles a las mascotas, el propietario con mascota nos comentan que si cuentan con cámara en general pero también mencionan otros propietarios que no le ofrecieron un servicio adicional de seguridad. como nos dice el propietario 1” El Flying Dog hostel cuenta con cámaras de seguridad en general en las áreas comunes, no especialmente para las mascotas. No creo que necesitan implementarlo porque el hostel no es tan grande y cuenta con una puerta de seguridad al frente de la</p>		



	<p>recepción” “Pude dejar la caja de transporte de mi mascota en el guarda equipaje del hostel. Algunas veces deje también a mi mascota en la habitación sin ningún problema. “” En el Flying Dog hostel, todo el personal estuvo muy lindo y cariñoso con mi mascota. Allí vive un gato que se llama Pedro. A él no le gustó mucho la presencia de un perro en su lugar pero todo” mientras que el propietario 2 dice que no le ofrecieron este servicio pero si le gustaría que lo implemente en una zona especial:” “Sobre la seguridad el hotel no me ofreció cámara que monitorean a mi perrita me imagina que si deben tener sus cámaras, pero no que los monitoreaban constantemente creo que simplemente podrían usar las mismas cámaras para poder vigilar las mascotas eso seria en un caso en que halla una zona especial donde los perros puedan estar sueltos y ahí implementar unas cámaras de seguridad como para vigilarlos” “Ningún otro solo las cámaras” “El trato fue muy bueno ahora si se notó raro osea todavía no era</p>		
--	---	--	--

	<p>muy común parece que las personas llegaras al Westin bueno para empezar solo estuve de un día a otro y ahora cada vez que salía con mi perrita por el hotel toda la gente se asombraba de que me habían dejado que este con mi perrita por ahí entonces concluí que no era muy común para los turistas, pero Si el trato fue muy bueno todo atendieron bien a mi perrita” finalmente el Propietario<sup>3</sup> menciona “La mascota solo puede permanecer dentro de la habitación, por ende no creo que haya cámaras de video. Si estuvieran en un lugar común todas las mascotas de todas maneras sería necesario, y hasta complicado porque lidiar con varios perros que no se conocen, no siempre es seguro” también comentan que el trato por parte del personal es muy amable “El trato si fue amable, nos dieron una camita muy cómoda, sus platitos de comer y las bolsitas para recoger las heces. Es muy bonito desde el inicio que sea pet friendly, es un plus para los huéspedes”. El propietario 4 nos dice “</p>		
--	--	--	--

	<p>si, el hotel si tiene cámaras pero la seguridad es en general mas para los huéspedes o en caso que exista un robo y si estoy conforme me senti seguro con mi mascota en el hotel” No he podido observar otro. “El trato por parte del personal del hotel fue bueno, todos fueron amables desde el ingreso y muy atentos a todo lo que solicitábamos “ Finalmente el propietario 5 dice “El hotel si cuenta con varias cámaras de video pero que estén súper pendientes de mi mascota no! es en general y si estoy conforme con la seguridad que brindan” “Creo que ningún otro pero como mencione la seguridad es muy buena siempre están pendientes de todo y el personal de seguridad siempre está rondando por el hotel” “Desde que ingrese al hotel todos fueron súper amables hasta parecía que estaban felices de tener a un huésped perruno todos saludaban a mi y a mi mascota me sentí muy cómodo”.</p>		
--	---	--	--

<p>¿Cuáles son las facilidades en los servicios veterinarios para los huéspedes con mascotas en los establecimientos de San Isidro y Miraflores?</p>	<p>Referente a los servicios veterinarios, los administradores comentan que no brindan ese servicio pero que si se les brinda información de un centro veterinario si en caso ocurre alguna emergencia como menciona el Administrador1: No brindamos ningún servicio veterinario porque alrededor del hotel se encuentran cercanos centros de veterinaria donde podrían recurrir los huéspedes con sus mascotas “ administrador 2: “No, ningún servicio veterinario pero si en caso ocurre alguna emergencia brindamos información de algunas clínicas veterinarias, no sabría decirte el motivo” administrador3 “Si en caso pasa algun imprevisto le damos el dato de unos veterinarios que estan cerca, pero nosotros no estamos asociados con algún centro de veterinario el motivo seria por que más brindamos servicios a los huéspedes mas no a las macotas” Acerca del servicio veterinario los propietarios con mascotas comentan que ese servicio no lo</p>		
--	--	--	--

	<p>tienen pero que a los propietarios de mascotas les encantaría que sea incluido como un servicio como menciona el propietario 2: “ No me brindaron ningún tipo de ese servicio bueno si podría ser como un servicio adicional que puede brindar un hotel sobre todo quizá para alguna emergencia que pueda a ver sobre todo algunos equipos y personal que pueda ayudar si en caso existe alguna emergencia con tu mascota si de todas maneras sería chévere que existiera eso” el propietario 3 menciona que esto no es común aquí pero que en otros países si, además si serviría el servicio para turistas que vienen del extranjero y no conocen la ciudad, “No hice uso de ningún veterinario y no creo que tengan el servicio, en ningún momento me lo mencionaron. Quizás en otros países donde esto sea mas común hay mas servicios que ofrezcan, aca no habia nada adicional para la mascota, solo el ingreso a mi habitación.</p> <p>De hecho si un extranjero viene si sería bueno que cuente con un servicio o alguna veterinaria</p>		
--	---	--	--

	<p>afiliada a dónde acudir en caso de emergencia “el propietario 1 nos dice que no le ofrecieron el servicio y de que mínimo deberían de dar una lista con los centro veterinarios cercanos “Afortunadamente, no necesite ningún servicio de veterinaria durante mi estancia en Miraflores. Creo que los dog friendly hoteles deberían tener una lista con los datos de los veterinarios más cercanos y los teléfonos de emergencia veterinaria de la ciudad”. Finalmente tenemos al propietario 4 y menciona “ El hotel no tiene ese servicio , sería bueno que implementen al menos que tengan lo necesario, si en caso le ocurre un accidente a mi mascota , me beneficiaría en el tiempo y en no ir a buscar un veterinario por otro lado “ “El hotel no presenta ese servicio, sería buena idea que implementen algo pequeño con lo más básicos por si en caso algún perrito se sienta mal , me beneficiaría en que no tengo que salir a buscar un veterinario si en caso mi perro se pone mal</p>		
--	---	--	--

	simplemente usaria los servicios del hotel”		
¿Cómo son las facilidades en referencia al servicio de spa para las mascotas en los establecimientos hoteleros de San Isidro y Miraflores?	<p>Sobre los servicios de higiene que ofrece el hotel a los propietarios de mascotas , indican los administradores que no brindan servicio de higiene a las mascotas pero adicionalmente si las mascotas hacen sus necesidades ellos están dispuestos a limpiarlo como menciona el administrador1 “No ninguno, normalmente ellos son los que limpian las necesidades de su propias mascotas pero si nos piden unan bolsa le damos o si nos piden que limpiemos nosotros también lo podemos hacer pero normalmente los huéspedes saben que tienen que hacer sus necesidades afuera del hotel” y el administrador 2 menciona que no lo brindan por tema se seguridad “ No brindamos servicios de higiene a la mascota por tema de seguridad como le mencione nuestros trabajadores solo ingresan a la habitación a limpiar el cuarto cuando la mascota no se encuentra en la habitación, por el momento no pensamos en</p>		

	<p>implementarlo” finalmente el administrador 3 dice que “Nosotros no brindamos ningún servicio de higiene a la mascota, uhm pensar en implementarlo quizás si en un futuro si la demanda de mascotas seguiría en aumento”.</p>		
	<p>Respecto a los servicios de higiene que brinda el hotel a los propietarios de mascotas, los propietarios mencionan que este servicio no es incluido y el propietario 1 indica que este servicio no le parece importante “No, el Dog Flying hotel no cuenta con servicios de higiene para mascotas. Igual, este servicio no me parece importante”. Mientras que al propietario 2 “ le parece interesante que es servicio sea incluido “Sobre el spa no había ese servicio, si sería genial, creo que este servicio sería muy bueno para el hotel porque si tu estas viajando con tu mascota probablemente tu quisieras bañarlo y buscar algún servicio externo al hotel para bañarla de hecho más fácil es que el mismo hotel te pueda brindarlo así que si sería chévere que hubiera, en</p>		



	<p>que me beneficiaría justo en eso de tener ese servicio dentro del hotel” lo mismo que el propietario<sup>3</sup> indica que sería bueno para los extranjeros que llegan con su mascota “No me ofrece ningún servicio. Como menciono si es un extranjero el que se hospeda puede sentir más necesidad de contar con otros servicios, por ejemplo vienen de un viaje largo y se ensucian es bueno tener la oportunidad de bañarlo. Al menos no me ofrecieron así que no creo que cuenten con el servicio”. Luego tenemos al propietario 4 y nos dice “Bueno las necesidades de mi mascota yo las limpiaba en lo que es servicio de limpieza a mi mascota eso no brindan , quizás no sea muy necesario a mi parecer porque yo mismo puedo limpiar a mi mascota en mi hogar” finalmente tenemos al propietario 5 y nos comenta “No me brindaron servicios de higiene solo me dieron un dispensador para que pueda recoger las necesidades de mi mascota, si sería bueno que implemente un servicio de</p>		
--	--	--	--

	higiene como baños, cortes de pelo sería estupendo.		
--	---	--	--

Feedback Studio - Google Chrome  
 https://ev.turnitin.com/app/carta/cv?no=1035&lang=es&rs=1&no=1091412700&no=1052431982

feedback studio Tesis 2018 I /20 48 de 48


**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA  
 "Facilidades turísticas para los huéspedes con mascotas en los establecimientos hoteleros Pet Friendly de San Isidro y Miraflores en la provincia de Lima, en el 2018"  
**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**  
 Autora:  
 Shirela Aníbal Chávez  
 Asesor:  
 Mg. Frank Huamani Paliza  
 Línea de Investigación:  
 Gestión estratégica de empresas turísticas  
 Lima, Perú  
 2018

**Resumen de coincidencias**

**11 %**

1	tesis.pucp.edu.pe	1 %
2	catalogo.econo.unip.e...	1 %
3	lorenamartinezturismo...	1 %
4	repositorio.pucp.edu.pe	<1 %
5	repositorio.uta.edu.ec	<1 %
6	repositorio.upse.edu.e...	<1 %
7	docplayer.es	<1 %
8	repositorio.ufps.edu.c...	<1 %
9	Entregado a Universida...	<1 %





	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo,

CARLOS TOVAR ZACARIAS, docente de la Facultad CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la Universidad César Vallejo – Filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada “FACILIDADES TURÍSTICAS PARA LOS HUÉSPEDES CON MASCOTAS EN LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS PET FRIENDLY DE SAN ISIDRO Y MIRAFLORES EN LA PROVINCIA DE LIMA, EN EL 2018”, de la estudiante SHEYLA ARÉVALO CHÁVEZ, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 11 de marzo del 2019

Firma

Mg. Carlos Tovar Zacarías

DNI: 10139218

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS          EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo Shayla Estefany Arevalo Chavez, identificado con DNI N° 77496356, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Facilidades turísticas para los huéspedes con mascotas en los establecimientos turísticos de San Carlos y Huancayo" en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
 FIRMA

DNI: 77496356

FECHA: 13 de Marzo del 2019.

			
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Escuela profesional de Administración en  
Turismo y Hotelería

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Sheyla Estefany Arevalo Chavez

INFORME TITULADO:

"Facilidades turísticas para los huéspedes con mascotas en los  
establecimientos hoteleros Petfriendly de San Isidro y Hipódromo  
en la provincia de Lima, en el 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Administración en turismo y Hotelería

SUSTENTADO EN FECHA: 12/07/2018

NOTA O MENCIÓN: 13 (trece)



LIMA, \_\_\_\_\_ DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN